



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANTONIO PEDRO  
Rua Marques do Paraná, nº 303, prédio anexo, 6º andar - Bairro Centro  
Niterói-RJ, CEP 24033-900  
- http://huap-uff.ebserh.gov.br

Termo de Referência - TI - SEI

TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME nº 1/2019

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. O objeto desta licitação é estabelecer contratação de serviço contínuo especializado de impressão corporativa (*Outsourcing de Impressão*), com vigência recomendada de 48 (quarenta e oito) meses, com possibilidade de prorrogação por mais 12 (doze) meses, na modalidade de franquia de páginas mais excedente, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração e cessão de direito de uso dos equipamentos de impressão multifuncional em comodato, contemplando impressão, cópia e digitalização, incluindo a prestação presencial de serviços de manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças, suprimentos e insumos, exceto papel, sistemas para gerenciamento, monitoramento, controle de cotas de impressão, gestão de ativos e contabilização (bilhetagem) dos documentos impressos e copiados.

1.2. A contratação se dará conforme Estudo Técnico Preliminar - ETP Digital 2/2022 28315979, Portaria SGD/ME nº 844 20910611 e Guia de Boas Práticas orientações e Vedações para Contratação de Serviços de *Outsourcing de Impressão* 17561167.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Bens e serviços que compõem a solução

2.1.1. SERVIÇOS: VOLUME ESTIMADO DE IMPRESSÕES MULTIFUNCIONAIS E POLICROMÁTICAS

| SERVIÇO | CATSER | DESCRIÇÃO                                                                                      | TIPO    | PPM<br>(PÁGINAS POR MINUTO) | QUANTIDADE<br>MENSAL | QUANTIDADE<br>12 MESES | QUANTIDADE<br>48 MESES |
|---------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| 1       | 26573  | <i>Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia, Sem Papel</i>   | TIPO II | >= 40 ppm                   | 255.000              | 3.060.000              | 12.240.000             |
| 2       | 26654  | <i>Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia, Sem Papel</i> |         |                             | 165.750              | 1.989.000              | 7.956.000              |
| 3       | 26611  | <i>Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia, Sem Papel</i>   | TIPO IV | >= 25 ppm                   | 6.000                | 72.000                 | 288.000                |
| 4       | 26697  | <i>Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente à Franquia, Sem Papel</i> |         |                             | 3.900                | 46.800                 | 187.200                |

"[...] Recomenda-se que a vigência dos contratos de outsourcing de impressão – modalidade *franquia de páginas mais excedente*, seja de 48 meses com possibilidade de prorrogação por mais 12 meses, de modo a permitir a amortização completa do ativo e consequentemente a redução dos custos unitários por página."

2.1.2. SERVIÇOS: POSTOS DE TRABALHO

| HUAP-UFF: EQUIPE TÉCNICA ESPECIALIZADA MULTIFUNCIONAIS E FINALÍSTICAS                                                                    |                              |                                                                                 |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| POSTO DE TRABALHO                                                                                                                        | QUANTIDADE ESTIMADA          | PERÍODOS                                                                        | CARGA HORÁRIA     |
| • Técnico diarista presencial na CONTRATANTE para realização de suporte e manutenção preventiva e corretiva aos equipamentos em comodato | 02 (dois) postos de trabalho | • Posto de Trabalho 01: das 7h às 16h<br>• Posto de Trabalho 02: das 12h às 21h | 40 Horas Semanais |

2.1.3. BENS EM COMODATO: IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA (A4)

| HUAP-UFF: DISTRIBUIÇÃO DE IMPRESSORAS MULTIFUNCIONAIS MONOCROMÁTICAS A4 |                      |         |          |            |           |        |       |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------|----------|------------|-----------|--------|-------|
| AMBULATORIO<br>1 PAV                                                    | AMBULATORIO<br>2 PAV | ANEXO I | ANEXO II | EMERGÊNCIA | PRINCIPAL | TÉRREO | TOTAL |
| 20                                                                      | 6                    | 13      | 5        | 16         | 30        | 35     | 125   |

2.1.4. BENS EM COMODATO: IMPRESSÃO MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA (A4)

| HUAP-UFF: DISTRIBUIÇÃO DE IMPRESSORAS MULTIFUNCIONAIS POLICROMÁTICAS A4 |     |       |     |     |       |      |       |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|-----|-------|------|-------|
| GAD                                                                     | GAS | SEGOV | SUP | UCS | UPLAG | DLIH | TOTAL |
| 1                                                                       | 1   | 1     | 1   | 1   | 1     | 1    | 7     |

2.1.5. BENS EM COMODATO: IMPRESSÃO FINALÍSTICA

2.1.5.1. Considerando que impressoras térmicas não fazem parte do escopo da Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, esta categoria será coberta/absorvida pelo atual modelo de aquisição de insumos (rolos/bobinas de etiquetas, cupons fiscais/não fiscais e pulseiras) com a inclusão de equipamentos em comodato, gerido pelo Setor de Abastecimento Farmacêutico e Suprimentos - SAFS, de acordo com o descrito no item "16. Estimativa de custo total da contratação" do ETP Digital 2/2022 28315979 e o Relatório Mapeamento de Impressoras e Consumo 21634265.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. NECESSIDADE DE NEGÓCIO

3.1.1. O Hospital Universitário Antonio Pedro - Huap-UFF, doravante denominado CONTRATANTE, depende do uso das facilidades e recursos proporcionados pela Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, cada vez mais essenciais ao desenvolvimento de suas atividades. Esta contratação visa suprir suas necessidades quanto ao serviço de impressão corporativa, essencial para o desempenho das atividades assistenciais e administrativas inerentes ao atendimento hospitalar.

3.1.2. O conceito de *Outsourcing de Impressão*, modelo de solução pretendida, remete à contratação de empresa para fornecimento de serviços continuados relacionados às atividades meio (impressão, cópia e digitalização de documentos), permitindo assim, que a CONTRATANTE se dedique às suas atividades fim. Deste modo, a contratação pretendida com este processo deve atender à necessidade do serviço de impressão corporativa.

3.1.3. Além do exposto, são requisitos de negócio que motivam esta contratação:

3.1.3.1. Prover à CONTRATANTE serviços de TIC necessários ao atendimento institucional;

3.1.3.2. Garantir melhor rendimento e eficiência na realização das atividades;

3.1.3.3. Garantir condições tecnológicas necessárias para que a CONTRATANTE preste atendimento hospitalar com qualidade aos usuários finais;

3.1.3.4. Melhorar o padrão de atendimento aos usuários desses recursos, o que permitirá maior eficiência e controle nas atividades dos colaboradores que dependam de recursos de TIC;

3.1.3.5. Suprir a perspectiva de crescimento da quantidade de usuários de TIC, oriundas das contratações feitas a curto/médio prazo, visando o atendimento aos princípios do planejamento e eficiência, garantindo a padronização e a conformidade dessa expansão aos empregados da CONTRATANTE;

3.1.3.6. Prover à CONTRATANTE serviços de TIC adequados às suas necessidades, em número e recursos, imprescindível para que se realize gestões no sentido de garantir a continuidade dos serviços administrativos, assistenciais e de ensino e pesquisa das suas unidades.

3.2. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.2.1. Para que a CONTRATANTE garanta as condições de prestação de serviços assistenciais de excelência no atendimento às necessidades de saúde da população e a qualidade na formação dos profissionais, bem como, dê suporte aos serviços atinentes ao seu negócio, é imprescindível a utilização dos serviços de impressão corporativa.

3.2.2. De acordo com estudos recentes do Ministério da Economia, o modelo de **franquia na contratação de serviços de impressão**, centralizado em uma empresa (doravante denominada CONTRATADA) e remunerado apenas pelos serviços efetivamente executados, com equipamentos atualizados e permanentemente em funcionamento, prevendo-se a possibilidade de substituição de equipamentos por outros mais modernos e de tecnologia superior no decorrer da execução contratual, demonstra ser a opção mais vantajosa disponível no mercado, tanto do ponto de vista da eficiência no uso de recursos, como da economicidade e da inovação tecnológica.

3.2.3. O formato de contratação aqui proposto está alinhado à **Portaria SGD/ME nº 844 20910611**, exarada pelo Ministério da Economia e o **Guia de Boas Práticas orientações e Vedações para Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão 17561167**, orientações e vedações para contratação de serviços de *Outsourcing* de Impressão, publicado pelo Ministério do Planejamento em 20 de janeiro de 2017.

3.3. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS:

| ID | BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Prover impressão de qualidade de trabalhos e documentos pertinentes as operações administrativas, assistenciais e finalísticas da CONTRATANTE. |
| 2  | Assegurar a disponibilidade dos serviços de impressão da CONTRATANTE.                                                                          |
| 3  | Agilizar o atendimento hospitalar ao paciente.                                                                                                 |
| 4  | Prover controle sobre os impressos da CONTRATANTE.                                                                                             |
| 5  | Assegurar o sigilo de documentos impressos da CONTRATANTE.                                                                                     |
| 6  | Buscar a diminuição do desperdício de papel e otimizar o uso dos equipamentos de impressão da CONTRATANTE.                                     |
| 7  | Prover o recurso para a digitalização de documentos assistenciais e administrativos da CONTRATANTE.                                            |
| 8  | Diluição da despesa se comparado com a aquisição (pagamento imediato e total do bem).                                                          |
| 9  | Monitoramento, controle e padronização.                                                                                                        |
| 10 | Custo do serviço otimizado pela real necessidade.                                                                                              |
| 11 | Estímulo de gestão em razão da produtividade associada à franquia de página impressa.                                                          |
| 12 | Possibilidade de utilizar equipamentos novos e cobertos por garantia pelo fabricante e/ou fornecedor (com menor risco de defeitos).            |
| 13 | Permite a fácil atualização do parque de equipamentos de impressão após o encerramento do contrato.                                            |
| 14 | Facilita a gestão, com indicadores de níveis de serviços voltados à produtividade e disponibilidade dos serviços contratados.                  |

3.4. PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

3.4.1. A contratação de serviços de impressão corporativa para a CONTRATANTE encontra-se previsto no **PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PDTIC (2021 – 2023) 17108591**, publicado em 30 de dezembro de 2021, **Boletim de Serviço nº 220**, que traz a previsão para **contratação de solução de impressão corporativa**.

3.5. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

3.5.1. A Súmula nº 247/TCU dispõe que é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala.

3.5.2. A solução de *Outsourcing* de Impressão é composta por um conjunto de componentes que se inter-relacionam para produzir os resultados esperados para a contratação. A separação destes componentes compromete o conjunto da solução, logo optou-se pelo não parcelamento do objeto.

3.5.3. A contratação está norteada pelo **Guia de Boas Práticas orientações e Vedações para Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão 17561167**, que traz como melhor prática para contratação de serviço desta natureza a modalidade de franquia de impressos somados aos excedentes. Desta forma, entende-se que os equipamentos necessários para impressão, seus insumos, manutenções e demais serviços fazem parte de uma única e indivisível solução, pois o valor a ser cotado é unicamente o valor por página impressa monocromática ou colorida, dentro da franquia ou excedente, conforme orienta o supracitado guia.

3.6. CRITÉRIOS AMBIENTAIS ADOTADOS (SUSTENTABILIDADE)

3.6.1. A execução do objeto será realizada de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no Art. 5º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG e no Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, da Casa Civil da Presidência da República, no que couber.

3.6.2. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de *hardware* e *software* deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia. Que os bens devam ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.

3.6.3. A CONTRATADA, de maneira isolada ou em parceria com o fabricante, ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, em conformidade com a Lei Federal nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), normativos estaduais e municipais sobre o tema, bem como os preceitos de preservação ambiental.

3.6.4. A CONTRATADA deverá respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

3.6.5. A CONTRATADA deverá fornecer, no ato da assinatura do contrato, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados.

3.6.6. No caso da logística reversa, a CONTRATADA deve apresentar semestralmente (no máximo), declaração confirmando o correto encaminhamento dos cartuchos e toners já utilizados, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas ou fabricantes, em outros ciclos (como cooperativas de reciclagem) ou outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade desse recolhimento deverá ser mensal, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências da CONTRATANTE.

4. ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

4.1. DA HOMOLOGAÇÃO DO OBJETO

4.1.1. Durante a fase de habilitação, a LICITANTE deverá anexar à proposta de preço a correlação entre os requisitos técnicos deste **Termo de Referência - TR** e seus anexos com os equipamentos ofertados que compõem a solução de impressão, indicando a referência de cada item da especificação, conforme **TERMO - SEI 2 - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS 28611817**.

4.1.2. A LICITANTE que não apresentar a devida correlação terá sua proposta desclassificada.

4.1.3. A devida comprovação do cumprimento dos requisitos técnicos, será realizada preferencialmente através da análise de documentos comprobatórios (*datasheets e ou* manuais), fornecidos pelos fabricantes.

4.1.4. Caso seja de interesse da CONTRATANTE, havendo dúvidas quando da homologação da solução ofertada, será solicitado à LICITANTE classificado, provisoriamente, em primeiro lugar na etapa de lances, a apresentação de amostras dos componentes da solução. A avaliação das amostras se dará sob as regras especificadas no item **DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO** descrito neste TR.

4.1.5. Caso seja necessário uma avaliação das amostras, a CONTRATANTE acordará com a LICITANTE as condições necessárias para a realização desse procedimento.

4.2. DA ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

4.2.1. Após assinatura do contrato, a CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço, de acordo com o **TERMO - SEI 23 - MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO 21649294**, informando o que deverá ser entregue.

4.2.2. Após a abertura da Ordem de Serviço, deverão ser entregues e instalados nas dependências da CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias úteis o primeiro lote de equipamentos, sendo que os lotes subsequentes, caso existam, deverão ser entregues e instalados em até 20 (vinte) dias úteis após a entrega anterior e assim sucessivamente.

4.2.3. Os demais componentes da solução, tais como: servidores de impressão, *software* de gestão de impressão, sistema de cota e bilhetagem, devem iniciar sua instalação e configuração logo após a assinatura da Ordem de Serviço e devem estar concluídos até a instalação dos equipamentos do primeiro lote.

4.2.4. Os equipamentos deverão ser entregues à CONTRATANTE, em horário comercial, de segunda a sexta-feira (dias úteis). De comum acordo, poderão ser combinados outros horários.

4.2.5. A entrega dos equipamentos de impressão deverá ser previamente comunicada à CONTRATANTE com, no mínimo, 2 (dois) dias úteis de antecedência.

4.2.6. A instalação física e configuração lógica dos equipamentos (conexão do equipamento na energia elétrica, adequação da voltagem da localidade ao equipamento com o uso de transformadores, quando necessário, montagem e configuração dos equipamentos) será de responsabilidade da CONTRATADA.

4.2.7. A instalação deverá ser acompanhada pela equipe técnica da CONTRATANTE, de modo a apoiar e viabilizar o acesso aos técnicos da CONTRATADA às áreas onde os equipamentos serão instalados.

4.2.8. A CONTRATADA deverá realizar a distribuição e instalação dos equipamentos de impressão, nos locais (salas, consultórios, departamentos, etc.) determinados pela CONTRATANTE.

- 4.3. **DA RETIRADA DOS EQUIPAMENTOS**
- 4.3.1. A retirada dos equipamentos pela CONTRATADA deverá ocorrer em até 15 dias úteis a contar da solicitação, devendo o ato da retirada ser previamente comunicado à CONTRATANTE, com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência à retirada.
- 4.3.2. A responsabilidade pela logística e embalagem dos equipamentos para transporte será da CONTRATADA.
5. **RESPONSABILIDADES**
- 5.1. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**
- 5.1.1. Promover o acompanhamento e a fiscalização da entrega dos bens e prestação do serviço, por empregado público especialmente designado pela CONTRATANTE sob os aspectos quantitativo e qualitativo.
- 5.1.2. Efetuar o pagamento mensal dos serviços fornecidos pela CONTRATADA após a apresentação das respectivas notas fiscais com o devido “atesto” da equipe de fiscalização e gestão do contrato.
- 5.1.3. Observar que durante a vigência do Contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 5.1.4. Disponibilizar a infraestrutura necessária para o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, tais como, ponto de energia elétrica, ponto de rede lógica e mobiliário de suporte para os equipamentos de impressão.
- 5.1.5. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 5.1.6. Notificar a CONTRATADA quando da ocorrência de eventuais imperfeições no curso do fornecimento de bens e da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 5.1.7. Pagar à CONTRATADA o valor da fatura em conformidade com as Ordens de Serviços, após a emissão do **Termo de Recebimento Definitivo - TRD 21658034** e devida efetivação da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste TR e seus anexos.
- 5.1.8. Zelar pela integridade material e funcional dos equipamentos de impressão alocados em suas dependências em função da execução dos serviços contratados, responsabilizando-se junto à CONTRATADA pela perda e/ou danos provocados pelo comprovado mau uso desses equipamentos.
- 5.1.9. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços.
- 5.1.10. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA.
- 5.1.11. Fornecer condições adequadas para instalações dos equipamentos.
- 5.1.12. Disponibilizar local para o armazenamento dos suprimentos.
- 5.1.13. Disponibilizar pontos de rede e conexão elétrica para os equipamentos.
- 5.1.14. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
- 5.1.15. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 5.1.16. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação - contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.
- 5.2. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
- 5.2.1. Entregar os equipamentos que compõem a solução dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste TR e seus anexos, observando-se as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação pertinente.
- 5.2.2. Realizar a entrega dos equipamentos que compõem a solução nos respectivos locais de entrega, devendo prever, quando for o caso, carregadores sob sua exclusiva responsabilidade para descarregamento e entrega dos materiais até a conferência preliminar pela equipe do almoxarifado local.
- 5.2.3. Fornecer os equipamentos que compõem a solução nas embalagens originais e adotar todas as medidas preventivas no sentido de se minimizar acidentes ou danos que venham a comprometer a qualidade e a quantidade fornecida.
- 5.2.4. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza, decorrentes da aquisição de bens e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.
- 5.2.5. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal relacionados aos materiais, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 5.2.6. Manter, durante a execução do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação.
- 5.2.7. Ser responsável por toda intervenção nos equipamentos que compõem a solução durante a vigência do contrato, sem ônus para a CONTRATANTE. Preferencialmente, o atendimento corretivo deverá ser feito nas dependências da CONTRATANTE. Na impossibilidade, deverá existir justificativa comprovada.
- 5.2.8. Respeitar os prazos e horários das atividades de entrega, instalação, suporte e assistência técnica.
- 5.2.9. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá realizar atualizações de *firmware*, *recall* de peças ou demais intervenções que se fizerem necessárias para garantir a continuidade e qualidade do serviço, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 5.2.10. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 5.2.11. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à CONTRATANTE.
- 5.2.12. A CONTRATADA será responsável pelo descarte adequado dos *toners* e cartuchos utilizados.
6. **MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DO CONTRATO**
- 6.1. **DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL**
- 6.1.1. Após a assinatura do Contrato, a **CONTRATANTE** deverá nomear o **Gestor do Contrato**, o **Fiscal Requisitante**, o **Fiscal Administrativo** e o **Fiscal Técnico**.
- 6.1.2. A **CONTRATADA** deverá indicar formalmente o **Preposto** e um eventual substituto à CONTRATANTE.
- 6.1.3. O Preposto deverá estar disponível para contato e comparecer nas dependências da CONTRATANTE sempre que necessário.
- 6.1.4. A Gestão e a Fiscalização contratual deverão ser realizadas com base nos termos previstos no **Contrato**, no **Termo de Referência** e **seus anexos**.
- 6.1.5. O Gestor do Contrato e os Fiscais deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.
- 6.1.6. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.
- 6.1.7. Os Fiscais, quando observarem qualquer situação técnica pertinente, que considerem irregular, deverão manifestar sua discordância junto ao preposto designado pela CONTRATADA e comunicar o Gestor do Contrato.
- 6.1.8. Todos os testes e relacionamento entre os técnicos da CONTRATADA e CONTRATANTE devem ser efetuados no idioma português, sendo permitido interlocutor para tradução.
- 6.2. **DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**
- 6.2.1. Compete ao **GESTOR DO CONTRATO**:
- 6.2.1.1. Gerir e monitorar a execução do contrato;
- 6.2.1.2. Orientar a fiscalização;
- 6.2.1.3. Encaminhar ordens de serviço;
- 6.2.1.4. Tratar dos desvios de qualidade da prestação do serviço, quando necessário;
- 6.2.1.5. Autorizar e encaminhar os faturamentos;
- 6.2.1.6. Assinatura do **Termo de Recebimento Definitivo - TRD 21658034**;
- 6.2.1.7. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções;
- 6.2.1.8. Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual;
- 6.2.1.9. Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato;
- 6.2.1.10. Apresentar, mensalmente, à CONTRATANTE informações gerenciais sobre a execução contratual.
- 6.2.2. Compete ao **FISCAL REQUISITANTE**:
- 6.2.2.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;
- 6.2.2.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- 6.2.2.3. Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- 6.2.2.4. Confeção e assinatura do **Termo de Recebimento Definitivo - TRD 21658034**;
- 6.2.2.5. Verificação da manutenção das condições definidas no Modelo de Gestão do contrato.
- 6.2.3. Compete ao **FISCAL TÉCNICO**:
- 6.2.3.1. Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;
- 6.2.3.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- 6.2.3.3. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;
- 6.2.3.4. Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA;
- 6.2.3.5. Apoio na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- 6.2.3.6. Verificação da manutenção das condições definidas no Modelo de Execução do contrato;
- 6.2.3.7. Emitir ordens de serviço;
- 6.2.3.8. Monitorar a execução do contrato;
- 6.2.3.9. Propor e implementar estratégias de controle e fiscalização;

- 6.2.3.10.

Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões técnicas contratuais;
- 6.2.3.11.

Mediar conflitos na execução;
- 6.2.3.12.

Solicitar a aplicações de sanções previstas, quando necessárias;
- 6.2.3.13.

Emitir o **Termo de Recebimento Provisório - TRP 21657998**;
- 6.2.3.14.

Registrar os chamados técnicos e acompanhar os acordos de níveis de serviços.
- 6.2.4.

Compete ao **FISCAL ADMINISTRATIVO**:
- 6.2.4.1.

Acompanhar rotineiramente a execução dos serviços contratados, quanto aos aspectos administrativos, de forma a atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas verificados;
- 6.2.4.2.

Encaminhar as questões que ultrapassam o âmbito das atribuições que lhe foram designadas aos respectivos responsáveis;
- 6.2.4.3.

Providenciar a obtenção de esclarecimentos, auxílio ou suporte técnico, para aqueles casos em que houver dúvida sobre a providência a ser adotada;
- 6.2.4.4.

Zelar por uma adequada instrução processual, quanto à correta juntada de documentos;
- 6.2.4.5.

Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
- 6.2.4.6.

Aplicar as sanções administrativas;
- 6.2.4.7.

Acompanhar o saldo de empenho;
- 6.2.4.8.

Formalizar o encerramento Contratual.
- 6.2.5.

Compete ao **PREPOSTO**:
- 6.2.5.1.

Realizar a gestão das Ordens de Serviço e de outras demandas referentes à administração do CONTRATO;
- 6.2.5.2.

Acompanhar a execução das Ordens de Serviço;
- 6.2.5.3.

Assegurar-se de que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas e cumpridas pela CONTRATADA e com vistas à alocação dos recursos necessários para execução das Ordens de Serviço;
- 6.2.5.4.

Informar ao CONTRATANTE sobre os problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- 6.2.5.5.

Elaborar documentos (relatórios gerenciais, relatórios de impacto) referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviço;
- 6.2.5.6.

Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- 6.2.5.7.

Zelar pela qualidade dos serviços prestados;
- 6.2.5.8.

Exigir da equipe técnica da CONTRATADA o cumprimento de suas atribuições e adequação das atividades de acordo com as recomendações técnicas do fabricante, mormente quando estas, envolverem problemas e requisitos obrigatórios de segurança e compatibilidade.
7.

**REQUISITOS**
- 7.1.

**TEMPORAIS**
- 7.1.1.

Para definição de dia/hora úteis, considera-se de segunda a sexta-feira de 8h às 17h, horário local da CONTRATANTE, excetuando-se feriados nacionais ou da localidade, quando houver.
- 7.1.2.

O serviço de abertura de chamados de suporte técnico deverá estar disponível 24h por dia, 07 (sete) dias por semana. Os prazos dos chamados serão contabilizados dentro das horas úteis, como exemplo, os chamados abertos após as 17h (horário local) terão seus prazos contabilizados a partir das 8h do próximo dia útil.
- 7.1.3.

As mudanças de local e reinstalação de equipamentos, deverão ocorrer em até 02 (dois) dias úteis, a contar da abertura do chamado para esta finalidade. A cada alteração de localidade a CONTRATADA ficará responsável por documentar a mudança, alterando, se necessário, os identificadores do equipamento dentro do *software* de gestão e monitoramento. Caberá exclusivamente à CONTRATADA os custos relacionados a realocação de equipamentos.
- 7.1.4.

A CONTRATADA deverá realizar a substituição definitiva dos equipamentos, por outro igual ou superior e em perfeito estado de funcionamento, quando houver em prazo inferior a 30 (trinta) dias corridos mais de 03 (três) chamados de manutenção corretiva para o mesmo equipamento, relacionados à mesma causa raiz ou quando existir mais de 06 (seis) chamados de manutenção corretiva para o mesmo equipamento, independente da causa raiz, em prazo inferior a 60 (sessenta) dias corridos.
- 7.1.5.

A CONTRATADA deverá realizar a substituição de equipamentos em manutenção por outro com características iguais ou superiores, em perfeito estado de funcionamento, em até 01 (um) dia útil, quando o caso envolver a demandar a sua substituição.
- 7.1.6.

A CONTRATADA deverá realizar ao menos 01 (uma) vez por mês, de forma agendada com a CONTRATANTE, o recolhimento dos consumíveis utilizados (logística reversa).
- 7.1.7.

A capacitação técnica dos usuários no sistema de gestão, controle de cotas e bilhetagem deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos após a disponibilização dos mesmos. A critério da CONTRATANTE, poderá ser combinada data mais oportuna.
- 7.1.8.

A CONTRATADA deverá restabelecer o perfeito funcionamento do servidor de impressão em caso de falha, baixo desempenho ou comportamento divergente do comportamento ideal de funcionamento em até 1 (uma) hora corrida a contar da abertura de chamado.
- 7.2.

**DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**
- 7.2.1.

Após a nomeação da equipe de Gestão/Fiscalização do contrato, deverá proceder-se com as atividades de início do contrato:
- 7.2.1.1.

Elaboração do **Plano de Inserção da CONTRATADA**, pelo Gestor do Contrato e pelos Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato, contemplando, no mínimo:
- 7.2.1.1.1.

o repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens;
- 7.2.1.1.2.

a disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando couber;
- 7.2.1.2.

Elaboração do **Plano de Fiscalização da CONTRATADA**, pelo Gestor do Contrato e pelos Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato, contemplando, no mínimo:
- 7.2.1.2.1.

o refinamento dos procedimentos de teste e inspeção detalhados no Modelo de Gestão do contrato, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo;
- 7.2.1.2.2.

configuração e/ou criação de ferramentas, computacionais ou não, para implantação e acompanhamento dos indicadores; e
- 7.2.1.2.3.

refinamento ou elaboração de Listas de Verificação e de roteiros de testes com base nos recursos disponíveis para aplicá-los.
- 7.2.2.

Após a assinatura do contrato, deverão ser observadas as seguintes etapas:

| ID                                                       | ETAPA                              | RESPONSÁVEL                                                                                                                                                                 | PRAZO                         | ATIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 - REUNIÃO INICIAL                                      |                                    |                                                                                                                                                                             |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.1                                                      | Reunião Inicial                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Gestor do Contrato</li><li>Fiscal Técnico</li><li>Fiscal Requisitante</li><li>Fiscal Administrativo</li><li>CONTRATADA</li></ul>      | Após a assinatura do contrato | <ul style="list-style-type: none"><li>Realizar reunião inicial convocada pelo Gestor do Contrato para o repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens, cuja pauta observará, pelo menos:<ul style="list-style-type: none"><li>presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o preposto da mesma.</li><li>entrega, por parte da CONTRATADA, do <b>termo de compromisso</b> e do <b>termo de ciência</b>.</li><li>esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                  |
| 2 - DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO, A CADA DEMANDA DE SERVIÇO |                                    |                                                                                                                                                                             |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2.1                                                      | Elaboração do plano de implantação | <ul style="list-style-type: none"><li>Gestor do Contrato</li><li>Fiscal Técnico</li><li>Fiscal Requisitante</li><li>Preposto</li><li>Equipe Técnica da CONTRATADA</li></ul> | Após a reunião inicial        | <ul style="list-style-type: none"><li>A CONTRATADA deverá agendar com o Gestor do contrato visita(s) técnica(s) para averiguar condições de instalação para os equipamentos em cada local onde serão instalados, devendo:<ul style="list-style-type: none"><li>verificar existência de ponto elétrico no local, existência de ponto de rede lógica, existência de mobiliário adequado e capaz de dar suporte ao equipamento e demais pré-requisitos necessários à instalação dos equipamentos.</li><li>alinhar as condições de entrega e armazenamento dos equipamentos na CONTRATANTE.</li><li>definir a estratégia de instalações dos equipamentos.</li></ul></li><li>Diante dos dados coletados na(s) visita(s), a CONTRATADA apresentará ao gestor do contrato um plano de</li></ul> |

| ID                               | ETAPA                                                                                       | RESPONSÁVEL                                                                                                                                   | PRAZO                                                                                 | ATIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |                                                                                             |                                                                                                                                               |                                                                                       | implantação que deverá ser assinado pelo Gestor do Contrato e pela CONTRATADA, de forma a assegurar a melhor forma de receber equipamentos, realizar as instalações e configurações sem prejuízo a rotina da CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2.2                              | Elaborar Ordem de Serviço com os quantitativos dos equipamentos para prestação dos serviços | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor Contrato</li> <li>Fiscal Técnico</li> </ul>                                                     | Após aprovação e assinatura do plano de implantação                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir a Ordem de Serviço - OS.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.3                              | Disponibilizar Ordem de Serviço para assinatura do Preposto do Contrato                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor Contrato</li> </ul>                                                                             | N/A                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilizar a OS para assinatura do representante da CONTRATADA.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.4                              | Realizar a entrega e instalação dos equipamentos                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>CONTRATADA</li> </ul>                                                                                  | A partir da abertura da Ordem de Serviço                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar as atividades previstas no Item 4.2 (<b>DA ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS</b>), deste Termo de Referência.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.5                              | Sinalização de recebimento dos equipamentos                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiscal Técnico</li> </ul>                                                                              | Até 02 (dois) dias úteis após o recebimento da Entrega                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Validar os quantitativos de equipamentos entregues.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.6                              | Sinalização de conclusão da instalação da solução                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiscal Técnico</li> </ul>                                                                              | Até 05 (cinco) dias úteis após conclusão da implantação plena da solução de impressão | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informar que está de acordo com a implantação da solução e início da prestação do serviço.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>3 - DO FATURAMENTO MENSAL</b> |                                                                                             |                                                                                                                                               |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.1                              | Fechamento do Faturamento Mensal                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>CONTRATADA</li> </ul>                                                                                  | Em até 10 (dez) dias corridos subsequente ao mês de prestação do serviço              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidação da volumetria impressa pelos equipamentos da solução de impressão da CONTRANTE, no mês de prestação do serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>Para os equipamentos que não tiverem auferidos sua volumetria impressa no mês, pelo <i>software</i> de bilhetagem, deverá constar como evidência no faturamento a cópia do relatório do equipamento, demonstrando a variação do contador físico das páginas impressas no período.</li> <li>O equipamento que não estiver operacional no mês cheio, deverá ter a franquia cobrada proporcionalmente à quantidade de dias de operação do equipamento.</li> </ul> </li> <li>Apresentação do relatório de Faturamento Mensal aos Fiscais do contrato da CONTRATANTE.</li> </ul> |
| 3.2                              | Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiscal Técnico</li> </ul>                                                                              | Até 02 (dois) dias úteis após o recebimento do relatório de Faturamento Mensal        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir o Termo de Recebimento Provisório.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.3                              | Homologação do relatório de Faturamento Mensal                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiscal Técnico</li> <li>Fiscal Requisitante</li> <li>Gestor do Contrato</li> </ul>                     | Em até 05 (cinco) dias corridos após o recebimento do relatório de Faturamento Mensal | <ul style="list-style-type: none"> <li>Validação do relatório;</li> <li>Apresentação de contestações, se for o caso;</li> <li>Indicação de multas e glosas, caso exista;</li> <li>Retorno à CONTRATADA com resultado da homologação;</li> <li>Caso não haja contestações, autoriza o Faturamento, através da emissão de <b>Termo de Recebimento Definitivo - TRD 21658034</b>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.4                              | Contestação da Homologação do Faturamento, caso seja necessário                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>CONTRATADA</li> <li>Fiscal Técnico</li> <li>Fiscal Requisitante</li> <li>Gestor do Contrato</li> </ul> | Em até 05 (cinco) dias corridos após o recebimento do resultado da homologação        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reunião de alinhamento para tratativas das possíveis discordâncias quanto ao fechamento e aplicação de multas e glosas;</li> <li>Autoriza o Faturamento, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo (TRD).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.5                              | Emissão da Nota Fiscal para Faturamento                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>CONTRATADA</li> </ul>                                                                                  | Após a autorização de Faturamento                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Emissão da Nota Fiscal de faturamento.</li> <li>Envio de cópia do Relatório Final de Faturamento, para conhecimento do órgão Gerenciador da Ata, conforme planilha exemplificativa no <b>Modelo de Relatório Consolidado de Impressões 21811039</b>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.6                              | Realizar Pagamento                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiscal Técnico</li> <li>Fiscal Administrativo</li> <li>Gestor do Contrato</li> </ul>                   | Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Nota Fiscal de Faturamento              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora despacho de pagamento para o Fiscal Administrativo;</li> <li>Realiza a análise de certidões e conformidades, elabora despacho para Área Financeira;</li> <li>Realiza o Pagamento. <ul style="list-style-type: none"> <li>No caso do atraso de pagamento por conta da administração, sugere-se em caso de cobrança das multas e juros previstas em lei por este atraso, que</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| ID                           | ETAPA                                     | RESPONSÁVEL                                                                                                                 | PRAZO                                                          | ATIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                           |                                                                                                                             |                                                                | esta se dê por meio de cobrança separada do faturamento ordinário.                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4 - DA COMPENSAÇÃO SEMESTRAL |                                           |                                                                                                                             |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4.1                          | Realizar análise de compensação semestral | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiscal Técnico</li> <li>Fiscal Administrativo</li> <li>Gestor do Contrato</li> </ul> | A cada 06 (seis) meses de faturamento. Aplicado semestralmente | <ul style="list-style-type: none"> <li>Preencher, conforme instruções contidas no Guia de boas práticas do Ministério do Planejamento, o <b>Modelo para Compensação de Franquia de Impressão 21811588</b>, para obtenção dos valores de ajuste.</li> <li>Aplicar os ajustes, caso necessário.</li> </ul> |

7.3. **DO SIGILO**

7.3.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da CONTRATANTE, conforme itens de instrumento de confidencialidade próprio da CONTRATANTE;

7.3.2. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar;

7.3.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato;

7.3.4. A CONTRATADA deverá exigir, formalmente, de seus empregados compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados;

7.3.5. A CONTRATADA deverá promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e segurança das informações a que tiver acesso, portanto, é vedado veiculação de publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização por escrito da CONTRATANTE;

7.3.6. A CONTRATADA deverá assinar o **Termo de Confidencialidade 21814320** entre si e a CONTRATANTE, por meio de instrumento próprio desta, estabelecendo compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços, do objeto da licitação;

7.3.7. O **Termo de Ciência 21814410** deverá ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA que estiverem diretamente envolvidos na contratação e prestação do serviço.

7.4. **DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

7.4.1. A CONTRATANTE deverá elaborar, em conjunto com a CONTRATADA, o **plano de desmobilização do serviço**, que deverá ocorrer com **antecedência mínima de dois meses da data de encerramento do contrato**.

7.4.1.1. O **Plano de Desmobilização** deverá conter no mínimo as respectivas informações:

7.4.1.1.1. Número de Série do(s) equipamento(s);

7.4.1.1.2. Localização do(s) equipamento(s);

7.4.1.1.3. Modelo do(s) equipamento(s);

7.4.1.1.4. Data de Desligamento do(s) equipamento(s);

7.4.1.1.5. Data para recolhimento do(s) equipamento(s).

7.4.1.2. Sugere-se que sejam acumulados o maior número de equipamentos possíveis, evitando retiradas fracionadas, viabilizando a opção de um único ou menor número possível de fretes à CONTRATADA, ou que seja adotada a mesma logística de entrega dos equipamentos.

7.4.2. A CONTRATADA deverá prestar todo serviço de embalagem e logística associados à retirada dos equipamentos utilizados durante a prestação dos serviços, não gerando nenhum ônus à CONTRATANTE.

7.4.3. O Fiscal Técnico deverá acompanhar a CONTRATADA durante todo o processo de desmobilização e imprimir a página de configuração de cada equipamento antes de ser desligado, para anexar à documentação de fiscalização do contrato.

7.4.4. A CONTRATANTE deverá cancelar todos perfis de acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional da CONTRATANTE, providos durante a execução do contrato.

7.4.5. A CONTRATANTE deverá inativar as caixas postais da CONTRATADA, se aplicável.

7.4.6. A CONTRATANTE deverá realizar o encerramento administrativo do contrato, com a devida baixa de pendências de pagamentos e demais pendências em aberto.

7.4.7. A CONTRATANTE deverá emitir o **Termo de Encerramento Contratual 21815969**, que deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA.

7.5. **DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA**

7.5.1. Os níveis de serviço determinam, de forma objetiva, os critérios para criar e manter mecanismos para a gestão dos processos operacionais e avaliar os serviços contratados.

7.5.2. A prestação dos serviços de suporte e manutenção da solução de impressão deverão ser executadas conforme as severidades abaixo:

7.5.2.1. **Severidade 1:** quando necessitar restabelecer o perfeito funcionamento do serviço de impressão associado aos equipamentos classificados como **CRÍTICOS**, que estejam parados ou em falha grave;

7.5.2.2. **Severidade 2:** quando necessitar restabelecer o perfeito funcionamento do Serviço de Impressão associado aos equipamentos, **não** CRÍTICOS, que estejam parados ou em falha grave;

7.5.2.3. **Severidade 3:** quando necessitar de equacionamento e resolução de problemas que possam causar interrupção ou afetar significativamente o perfeito desempenho do Serviço de Impressão;

7.5.2.4. **Severidade 4:** quando necessitar sanar dúvidas associadas ao serviço de Impressão.

7.5.3. A classificação da Severidade do chamado será realizada logo na abertura da demanda pelo solicitante da CONTRATANTE. A classificação inicial poderá ser revista pela CONTRATADA, quando devidamente justificada e anuída pela CONTRATANTE.

7.5.4. Os prazos para execução dos serviços de suporte e manutenção corretiva, serão contabilizados após o registro do chamado junto à CONTRATADA, respeitando-se às possíveis Severidades, conforme a seguir:

| NÍVEIS       | PRAZO DE SOLUÇÃO DO CHAMADO<br>(Iniciado a partir da abertura do chamado) |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Severidade 1 | Até 4 horas corridas/úteis *                                              |
| Severidade 2 | Até 8 horas úteis                                                         |
| Severidade 3 | Até 16 horas úteis                                                        |
| Severidade 4 | Até 24 horas úteis                                                        |

\*Para os chamados classificados com **Severidade 1 – URGENTE**, desde que abertos em dia/hora útil, deverão ser atendidos considerando-se horas **corridas**, ou seja, o atendimento ao chamado deverá ocorrer no mesmo dia da sua abertura. Quando os chamados forem abertos fora do período útil, terão seus prazos contabilizados a partir do primeiro dia/hora útil subsequente, considerando-se, então, as respectivas horas, corridas, para serem solucionados.

7.5.5. Os prazos de solução dos chamados deverão estar em conformidade com a respectiva Severidade e serão contabilizados a partir do momento de abertura do chamado. Ou seja, a partir da abertura do chamado, será iniciada a contagem do prazo de solução do chamado. O tratamento do chamado pode ter início através de contato telefônico ou acesso remoto, mas isso não altera os prazos para resolução efetiva do problema.

7.5.6. Considera-se concluída a solução do chamado com o restabelecimento pleno do serviço de impressão ou resposta satisfatória aos questionamentos.

7.5.7. Caso o diagnóstico do problema aponte solução com prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas, o equipamento deverá ser substituído em até 1 (um) dia útil por outro igual ou superior, sem ônus à CONTRATANTE.

7.5.8. Em caso de substituição de equipamento defeituoso por outro temporário, igual ou superior, prorrogar-se-á o prazo para solução final em, no máximo, 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de abertura do chamado inicial. Após esse prazo, se o equipamento original não puder ser restituído, a troca tornar-se-á definitiva à critério da CONTRATANTE. Em caso de substituição, temporária ou definitiva, por equipamento superior, não será aplicável nenhuma alteração de valor contratual.

7.5.9. A critério da CONTRATANTE, o início do atendimento, assim como sua execução, poderá ser agendado ou adiado. Nestes casos, a contagem de horas para a solução final ficará prorrogada para ser contabilizada a partir da data do novo agendamento, devidamente acordado com o gestor ou fiscal do contrato.

7.5.10. Exemplos de classificação dos chamados nas respectivas severidades:

| MOTIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | CLASSIFICAÇÃO                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>A Impressora não liga;</li><li>A Impressora não imprime;</li><li>Não traciona papel no ADF;</li><li>Não traciona papel na bandeja.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                              | SEVERIDADE 2, ou 1 quando associada aos equipamentos classificados como CRÍTICOS, devidamente formalizados |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Impressão manchada e/ou falhando;</li><li>Não imprime em modo frente e verso;</li><li>Atolamento de papel;</li><li>Mensagem de erro de firmware;</li><li>Problemas na digitalização;</li><li>Imprimindo desconfigurado;</li><li>Amassando folhas;</li><li>Painel do operador com defeito;</li><li>Defeito no fotocondutor;</li><li>Peca danificada, mas imprime;</li><li>Defeito no suprimento.</li></ul> | SEVERIDADE 3                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Dúvidas de Usuário;</li><li>Dúvidas Técnicas.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SEVERIDADE 4                                                                                               |

7.5.11. A equipe técnica da CONTRATANTE irá monitorar periodicamente a disponibilidade e qualidade dos serviços prestados, reportando os resultados de não conformidade nos relatórios mensais de avaliação. Estes dados serão base para aferir níveis de serviço e sugerir, quando cabíveis, a aplicação de glosas e sanções.

7.5.12. A disponibilidade dos serviços e equipamentos serão averiguados por meio de:

7.5.12.1. Informações de ordens de serviço prestadas e em aberto no mês;

7.5.12.2. Informações sobre interrupções nos serviços de impressão obtidos por meio da solução de gerenciamento de impressão;

7.5.12.3. Relatos, com evidências, dos usuários sobre o funcionamento dos equipamentos;

7.5.12.4. Relatórios oriundos da ferramenta de gestão de chamados.

7.6. DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

7.6.1. As LICITANTES deverão comprovar ainda a qualificação técnica, por meio de:

7.6.1.1. Comprovação de aptidão para prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o grupo pertinente, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

7.6.1.2. A LICITANTE vencedora do grupo deverá apresentar, juntamente com a proposta, Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando um quantitativo mínimo de 50% (cinquenta por cento) do total de equipamentos e impressões (franquia e excedente) anual, estimados por grupo licitado, conforme estimativas registradas no **Estudo Técnico Preliminar - ETP 28315979** e disposto no **Art. 65, § 4º do RLCE 2.0 21325815**, independentemente do local de prestação do serviço.

7.6.1.3. Os atestados deverão conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo do órgão emitente do atestado e LICITANTE vencedora, características dos serviços realizados, data de emissão, nome, cargo, telefone e assinatura do responsável pela emissão do atestado, em documento timbrado.

7.6.1.4. Os atestados solicitados visam garantir que as LICITANTES tenham condições de cumprir as obrigações objeto do contrato licitado, observando-se a comprovação da aptidão para o desempenho de atividade similar e compatível com o negócio praticado pela LICITANTE vencedora.

7.6.1.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

7.6.1.6. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

7.6.1.7. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivalet, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

7.6.1.8. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

7.6.1.9. A LICITANTE disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

7.6.1.10. A CONTRATANTE poderá realizar diligências para averiguação da autenticidade dos atestados.

7.6.1.11. "Licitação. Qualificação técnica. Atestado de capacidade técnica. Tempo. Experiência. Justificativa. Serviços contínuos. Em licitações de serviços continuados, para fins de qualificação técnicooperacional, a exigência de experiência anterior mínima de três anos (subitens 10.6, b, e 10.6.1 do Anexo VII-A da IN-Seges/MPDG 5/2017), lapso temporal em regra superior ao prazo inicial do contrato, deve ser objeto de adequada fundamentação, baseada em estudos prévios e na experiência pretérita do órgão CONTRATANTE, que indiquem ser tal lapso indispensável para assegurar a prestação do serviço em conformidade com as necessidades específicas do órgão, por força da sua essencialidade, quantitativo, risco, complexidade ou qualquer outra particularidade." (Acórdão n.º 503/2021 Plenário - Representação, Relator Ministro-Substituto Augusto Sherman).

7.6.1.12. "É legal, para a comprovação da capacidade técnico-profissional de LICITANTE, a exigência de quantitativos mínimos, executados em experiência anterior, compatíveis com o objeto que se pretende contratar, cabendo à Administração demonstrar que tal exigência é indispensável à garantia do cumprimento da obrigação a ser contratada." (Acórdão n.º 2032/2020 Plenário - Representação - Relator Ministro Substituto Marcos Bemquerer).

7.6.1.13. "A exigência de comprovação da execução de quantitativos mínimos em obras ou serviços com características semelhantes, para fins de atestar a capacidade técnico-operacional, deve guardar proporção com a dimensão e a complexidade do objeto e recair, simultaneamente, sobre as parcelas de maior relevância e valor significativo. Como regra, os quantitativos mínimos exigidos não devem ultrapassar 50% do previsto no orçamento base, salvo em condições especiais e devidamente justificadas no processo de licitação." (Acórdão n.º 1251/2022 - Segunda Câmara - Representação - Relator Ministro-Substituto André de Carvalho).

8. DA GLOSA POR DESCUMPRIMENTO DO NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO

8.1. O valor mensal dos serviços sofrerá dedução caso o objeto seja descumprido ou não sejam atingidos os níveis de serviços especificados no **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA**.

8.2. Para cada chamado não solucionado dentro do prazo estabelecido no SLA, conforme sua respectiva severidade, aplicar-se-á glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total da fatura do mês referência. Esse valor de glosa será cumulativo, sendo aplicado para os atrasos subsequentes a cada fração de tempo igual à definida no SLA, limitado a 5% (cinco por cento) sobre o valor total da fatura do mês de referência, por chamado.

8.3. Exemplo de aplicação da Glosa por descumprimento de SLA:

| CASOS      | SLA          | TEMPO DE SOLUÇÃO DO CHAMADO | % TOTAL DA GLOSA | CÁLCULO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|--------------|-----------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Chamado #1 | Severidade 1 | 06 horas                    | 0,5 %            | <p>O prazo de atendimento é de 4 horas, contudo o chamado foi resolvido em 6 horas, assim a glosa se dará por incidência de 2 horas de atraso no SLA, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>SLA com Severidade 1 = 4 horas;</li><li>Incidência 1 - atraso após 4h e 1min = 0,5%<ul style="list-style-type: none"><li>Problema solucionado em 6h após a abertura do chamado.</li></ul></li><li>Total da Glosa = 0,5% do faturamento mensal corrente.</li></ul> |

| CASOS      | SLA          | TEMPO DE SOLUÇÃO DO CHAMADO | % TOTAL DA GLOSA | CÁLCULO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------|--------------|-----------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Chamado #2 | Severidade 1 | 13 horas                    | 1,5%             | <p>O prazo de atendimento é de 4 horas, contudo o chamado foi resolvido em 13 horas, assim a glosa se dará por incidência de 9 horas de atraso no SLA, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SLA com Severidade 1 = 4 horas;</li> <li>1ª incidência - atraso após 4h e 1min = 0,5%</li> <li>2ª incidência - acúmulo após 8h e 1min de atraso = + 0,5%</li> <li>3ª incidência - acúmulo após 12h e 1min de atraso = + 0,5% <ul style="list-style-type: none"> <li>Problema solucionado após 13h da abertura do chamado.</li> </ul> </li> <li>Total da Glosa = 1,5% (0,5% + 0,5% + 0,5%) do faturamento mensal corrente.</li> </ul> |
| Chamado #3 | Severidade 2 | 22 horas úteis              | 01%              | <p>O prazo de atendimento é de 8 horas, contudo o chamado foi resolvido em 30 horas, assim a glosa se dará por incidência de 22 horas de atraso, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SLA com Severidade 2 = 8 horas</li> <li>1ª incidência - atraso após 8h e 1min = 0,5%</li> <li>2ª incidência - acúmulo após 16h e 1min de atraso = + 0,5% <ul style="list-style-type: none"> <li>Problema solucionado após 22h da abertura do chamado.</li> </ul> </li> <li>Total da Glosa = 1% (0,5% + 0,5%) do faturamento mensal corrente.</li> </ul>                                                                                    |

8.4. Para os chamados abertos em razão da paralisação do servidor de impressão, deverão ser atendidos em caráter de urgência, dado que impactarão todo o parque de impressão da localidade.

8.5. O prazo máximo para retomada das operações de impressão, em condições normais, deverá ser de 01 (uma) hora. Após esse prazo, será aplicada glosa de 5% sobre o valor total da fatura do mês de referência, para cada hora ou fração subsequente à primeira hora da abertura do chamado.

8.6. Ressalta-se que problemas no servidor de impressão acarretam grandes prejuízos operacionais a localidade de prestação do serviço, assim a retomada dos serviços de impressão deve ser efetuada o mais rápido possível.

#### 9. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS APLICÁVEIS

9.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Ebserh poderá, garantida a defesa prévia, aplicar ao contratado as seguintes sanções, conforme a Lei nº 13.303/2016 e RLCE 2.0:

9.1.1. Advertência;

9.1.2. Multa de até 10% (dez por cento) do valor anual do contrato, conforme classificação abaixo:

9.1.2.1. **M1:** Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor anual do contrato da CONTRATANTE.

9.1.2.2. **M2:** Multa de 05% (cinco por cento) sobre o valor anual do contrato da CONTRATANTE.

9.1.2.3. **M3:** Multa de 01% (um por cento) sobre o valor anual do contrato da CONTRATANTE.

9.1.2.4. **M4:** Multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor anual do contrato da CONTRATANTE.

9.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

9.1.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, com prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de defesa prévia, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 13.303, de 2016, no Regulamento de Licitações e Contratos (RLCE 2.0), aprovado pela Resolução do Conselho de Administração nº 71, de 28/06/2018, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

9.2. A suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar com a CONTRATANTE poderão ser aplicados às empresas ou profissionais que:

9.2.1. Reincidirem na aplicação das penalidades de advertência ou multa referente a fato gerador similar;

9.2.2. Cometerem irregularidades graves, que ensejem a rescisão do contrato;

9.2.3. Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

9.2.4. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

9.3. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:

9.3.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

9.3.2. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Ebserh em virtude de atos ilícitos praticados;

9.3.3. Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

9.3.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

9.3.5. Apresentar documentação falsa exigida para o certame;

9.3.6. Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;

9.3.7. Não mantiver a proposta;

9.3.8. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

9.3.9. Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/2013.

9.4. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela empresa pública ou pela sociedade de economia mista ou cobrada judicialmente.

9.5. Inexistindo saldo suficiente para o desconto da multa em eventuais créditos disponíveis, deverá ser emitida Guia de Recolhimento da União – GRU à CONTRATADA, para que efetive seu pagamento em até 10 (dez) dias úteis. Se o valor da multa não for pago, será acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

9.6. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, a CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente, até a decisão final. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente pela CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA em até 10 (dez) dias úteis a contar da data da decisão final quanto à defesa apresentada.

9.7. As sanções aplicadas pela CONTRATANTE serão registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF). Caberá ainda ao gestor, o papel de notificar a empresa CONTRATADA quando da inexecução total ou parcial do objeto.

9.8. O descumprimento das obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança de dados, de informações e sistemas, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenados, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processados, determinará a responsabilização, na forma da lei, de seus dirigentes e funcionários envolvidos, sem prejuízo das sanções estabelecidas.

9.9. Não haverá aplicação de sanções decorrentes de inexecuções contratuais quando da ocorrência de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovado pela CONTRATADA e acordado pela CONTRATANTE, de acordo com o disposto no *caput* e parágrafo único do Art. 393 do Código Civil Brasileiro.

9.10. Em caso de ocorrências, conforme a Lei 13.303/2016, sujeitar-se-á a CONTRATADA às seguintes sanções:

9.10.1. Quanto à entrega e/ou instalação dos equipamentos:

| ATRASO NA ENTREGA         | PRAZO                                                             | SANÇÃO/MULTA                                                                                                                |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1ª Ocorrência             | 1º dia após o prazo máximo de entrega estabelecido no item 5.5.2. | Notificação da CONTRATADA                                                                                                   |
| 2ª Ocorrência             | 7º dia corrido após a 1ª ocorrência.                              | Advertência                                                                                                                 |
| 3ª Ocorrência             | 7º dia corrido após a 2ª ocorrência.                              | Multa - M2                                                                                                                  |
| A partir da 4ª Ocorrência | 7º dia corrido após a 3ª ocorrência.                              | Multa - M1<br>Abertura de processo administrativo para avaliação da execução Contratual, com possível rescisão do Contrato. |

9.10.2. Quanto aos demais eventos referentes ao descumprimento contratual, sujeitar-se-á a CONTRATADA às seguintes sanções:



| TIPO DE EVENTO              | SANÇÃO | CLASSIFICAÇÃO | APLICAÇÃO  | DESCRIÇÃO                                                                                                                   |
|-----------------------------|--------|---------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assinatura do contrato      | MULTA  | M3            | POR EVENTO | Não apresentar o Plano de Gerenciamento de resíduos sólidos ou declaração de sustentabilidade ambiental                     |
| Assinatura do contrato      | MULTA  | M3            | POR EVENTO | Não realização da reunião inicial, com seus respectivos requisitos contratuais                                              |
| Assinatura do contrato      | MULTA  | M3            | POR EVENTO | Não assinatura do termo de compromisso, manutenção de sigilo, e termo de ciência                                            |
| Assinatura do contrato      | MULTA  | M3            | POR EVENTO | Não assinatura do Termo de vistoria das instalações                                                                         |
| Capacitação                 | MULTA  | M3            | POR EVENTO | Não realização do treinamento conforme condições previstas                                                                  |
| Fornecimento de equipamento | MULTA  | M3            | POR EVENTO | Não apresentação do projeto de implantação, com devida autorização dos responsáveis e plano de instalação dos equipamentos. |
| Fornecimento de equipamento | MULTA  | M4            | POR EVENTO | Falta de acessório ou material para a correta instalação do equipamento                                                     |
| Fornecimento de equipamento | MULTA  | M1            | POR EVENTO | Não fornecimento, instalação e configuração dos servidores responsáveis pelo <i>software</i> de gestão e bilhetagem         |
| Fornecimento de equipamento | MULTA  | M3            | POR EVENTO | Fornecimento de suprimento remanufaturado ou não original                                                                   |
| Fornecimento de equipamento | MULTA  | M2            | POR EVENTO | Equipamento não apresentar os requisitos mínimos                                                                            |
| Fornecimento de equipamento | MULTA  | M2            | POR EVENTO | Não cumprimento com os requisitos do <i>software</i> de gerenciamento de impressão e bilhetagem                             |
| Fornecimento de equipamento | MULTA  | M4            | POR EVENTO | Não comunicação da entrega ou retirada de produtos na CONTRATANTE destino 48h antes do evento                               |
| Fornecimento de equipamento | MULTA  | M4            | POR EVENTO | Não cumprimento do horário de entrega ou retirada de produtos na CONTRATANTE                                                |
| Gerenciamento de qualidade  | MULTA  | M3            | POR EVENTO | Ingerência no controle da vida útil dos suprimentos                                                                         |
| Gestão contratual           | MULTA  | M4            | POR EVENTO | Profissional da CONTRATADA não demonstrar capacidade de atendimento                                                         |
| Gestão contratual           | MULTA  | M3            | POR EVENTO | Promover ação contrária ao disposto como deveres e responsabilidades da CONTRATADA                                          |
| Gestão contratual           | MULTA  | M3            | POR EVENTO | Não cumprimento das obrigações por parte dos técnicos ou gestor da CONTRATADA                                               |
| Gestão contratual           | MULTA  | M3            | POR EVENTO | Não comunicação à CONTRATANTE de eventos de risco e problemas                                                               |

10. DAS DEMAIS GLOSAS APLICÁVEIS
- 10.1. Conforme a Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, sujeitar-se-á a CONTRATADA às respectivas GLOSAS sobre o pagamento mensal, limitados à 10% (dez por cento) do faturamento mensal, por tipo de glosa:
- 10.1.1. G1: Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do Faturamento da CONTRATANTE;
- 10.1.2. G2: Glosa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do Faturamento da CONTRATANTE;
- 10.1.3. G3: Glosa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do Faturamento da CONTRATANTE.
- 10.2. Eventos que incidem na aplicação de Glosa:

| TIPO DE EVENTO                  | PENALIDADE | CLASSIFICAÇÃO | APLICAÇÃO         | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                |
|---------------------------------|------------|---------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Faturamento e pagamento         | GLOSA      | G2            | POR EVENTO        | Inconformidade no cálculo do faturamento                                                                                                                 |
| Faturamento e pagamento         | GLOSA      | G2            | POR EVENTO        | Inconformidade no cálculo da compensação semestral                                                                                                       |
| Faturamento e pagamento         | GLOSA      | G2            | POR EVENTO        | Não apresentação do relatório de contabilização mensal ou relatório com vícios                                                                           |
| Fornecimento de equipamento     | GLOSA      | G2            | POR DIA DE ATRASO | Equipamento com recorrência de defeito que não foi substituído                                                                                           |
| Gerenciamento de qualidade      | GLOSA      | G3            | POR DIA DE ATRASO | Não limpeza periódica preventiva do equipamento                                                                                                          |
| Gestão contratual               | GLOSA      | G3            | POR DIA DE ATRASO | Atrasar na logística reversa para recolhimento de resíduos e peças inservíveis                                                                           |
| Gestão contratual               | GLOSA      | G3            | POR EVENTO        | Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.                                                         |
| Gestão contratual               | GLOSA      | G3            | POR EVENTO        | Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada. |
| Gestão contratual               | GLOSA      | G2            | POR EVENTO        | Diferença entre contadores de bilhetagem e equipamento acima do previsto                                                                                 |
| Reposicionamento de equipamento | GLOSA      | G2            | POR DIA DE ATRASO | Reposicionamento de equipamento fora do prazo previsto                                                                                                   |
| Suporte técnico                 | GLOSA      | G1            | POR DIA DE ATRASO | Indisponibilidade do serviço de suporte técnico no horário previsto                                                                                      |
| Suporte técnico                 | GLOSA      | G3            | POR DIA DE ATRASO | Não substituição de equipamento no prazo previsto                                                                                                        |
| Suporte técnico                 | GLOSA      | G2            | POR DIA DE ATRASO | Falha de toner e/ou consumíveis, caracterizando indisponibilidade do equipamento                                                                         |

| TIPO DE EVENTO  | PENALIDADE | CLASSIFICAÇÃO | APLICAÇÃO         | DESCRIÇÃO                                                                                   |
|-----------------|------------|---------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suporte técnico | GLOSA      | G2            | POR DIA DE ATRASO | Impossibilidade de abertura de chamado técnico                                              |
| Suporte técnico | GLOSA      | G3            | POR DIA DE ATRASO | Não apresentação do Relatório de Visita Técnica                                             |
| Suporte técnico | GLOSA      | G1            | POR DIA DE ATRASO | Não disponibilização de estoque mínimo de suprimentos, gerando indisponibilidade do serviço |
| Suporte técnico | GLOSA      | G3            | POR EVENTO        | Profissional da CONTRATADA não atende aos requisitos sociais previstos no Item 13           |

10.3. Caso o somatório das glosas aplicadas mensalmente atinja 10% (dez por cento) por mais de 2 (dois) meses consecutivos ou 4 (quatro) meses alternados dentro de 1(um) ano, proceder-se-á abertura de processo administrativo para avaliação da qualidade da execução dos serviços, com possível rescisão do contrato.

10.4. Os ônus decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo, ainda, o inadimplente, por perdas e danos perante a outra parte.

10.5. A equipe técnica da CONTRATANTE irá monitorar periodicamente a disponibilidade e qualidade dos serviços, reportando os resultados de não conformidade nos relatórios mensais de avaliação. Estes dados serão base para aferir níveis de serviço e sugerir, quando cabíveis, a aplicação de glosas e sanções.

10.6. Dentre os procedimentos de testes e inspeções, ressaltam-se os seguintes:

10.6.1. Verificação da disponibilidade do sistema de bilhetagem;

10.6.2. Verificação da disponibilidade (on-line) dos multifuncionais por meio do sistema de bilhetagem;

10.6.3. Verificação dos contadores locais dos equipamentos comparando-os com os contadores disponibilizados na ferramenta de bilhetagem;

10.6.4. Verificação dos níveis de suprimento dos equipamentos, tanto por meio da ferramenta de gestão como por meio do painel de controle dos equipamentos.

11. **DOS TIPOS DE EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO E MULTIFUNCIONAIS**

11.1. De acordo com às recomendações acerca das especificações de equipamentos nos contratos de *Outsourcing* de Impressão, expressas no **Guia de Boas Práticas orientações e Vedações para Contratação de Serviços de *Outsourcing* de Impressão 17561167**, temos os seguintes tipos de equipamentos adequados ao atendimento das necessidades da CONTRATANTE, conforme a seguir:

| ITEM | MODELO                       | TIPO     | ESTIMATIVA DE IMPRESSÃO MENSAL | PPM (PÁGINAS POR MINUTO) |
|------|------------------------------|----------|--------------------------------|--------------------------|
| 1    | Multifuncional Monocromática | Tipo I   | 2.000 a 6.000                  | >= 30 ppm                |
| 2    | Multifuncional Monocromática | Tipo II  | 6.001 a 20.000                 | >= 40 ppm                |
| 3    | Multifuncional Monocromática | Tipo III | Acima de 20.000                | >= 46 ppm                |
| 4    | Multifuncional Colorida (A4) | Tipo IV  | 1.000 a 2.500                  | >= 25 ppm                |
| 5    | Multifuncional Colorida (A4) | Tipo V   | 2.501 a 15.000                 | >= 35 ppm                |

12. **DAS ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO E MULTIFUNCIONAIS**

| COMUNS AOS ITENS 1, 2 e 3                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tecnologia de impressão                            | Impressão monocromática com tecnologia eletrofotográfica a seco ( <i>laser</i> , LED ou equivalente), copiadora monocromática e digitalização policromática.                                                                                                                                              |
| Formatos de impressão                              | A4, Ofício e Carta (monocromático)                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Gramatura de papel suportado                       | Mínimo de 75 g/m²                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Resolução mínima de impressão                      | 600 DPI                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Modo de impressão                                  | <i>Simplex</i> e <i>Duplex</i> automático (só frente e frente e verso automático)                                                                                                                                                                                                                         |
| Alimentação de papel                               | Entrada de papel via bandeja padrão, com capacidade mínima de 250 folhas                                                                                                                                                                                                                                  |
| Compatibilidade de S.O                             | Windows e Linux                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Interface de conexão                               | Ethernet, velocidade mínima 10/100 Mbps, podendo chegar a 1.000 Mbps conector RJ-45<br>USB (Universal Serial Bus) 2.0 ou superior                                                                                                                                                                         |
| Tensão elétrica                                    | O equipamento deverá trabalhar com a tensão elétrica da localidade de prestação do serviço. Caso seja necessário transformadores de tensão elétrica para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes ficarão a cargo da CONTRATADA.                                                         |
| Digitalização / Cópia                              | Digitalizar e copiar documentos nos formatos A4, Carta e Ofício, a partir do vidro de exposição ou do alimentador automático de documentos – ADF, duplex automático.                                                                                                                                      |
| Formato de arquivo gerado pela digitalização       | Os arquivos gerados pela digitalização, devem ser coloridos e no formato <i>Portable Document Format</i> (PDF/A), pesquisável textualmente;                                                                                                                                                               |
| OCR                                                | Acompanhar aplicativo OCR ( <i>Optical Character Recognition</i> ) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, e resultando automaticamente, sem intervenção do usuário, em arquivo PDF/A pesquisável. Tal funcionalidade pode estar embarcada no equipamento ou em servidor de rede; |
| Armazenamento de arquivo gerado pela digitalização | Após a digitalização, o arquivo digitalizado deverá ser encaminhado via caminho de rede (SMB) ou via servidor FTP.                                                                                                                                                                                        |
| ESPECÍFICA PARA O ITEM 1                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| PPM (páginas por minuto)                           | 30 PPM ( <i>simplex</i> A4) ou superior                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ESPECÍFICA PARA O ITEM 2                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| PPM (páginas por minuto)                           | 40 PPM ( <i>simplex</i> A4) ou superior                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ESPECÍFICA PARA O ITEM 3                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| PPM (páginas por minuto)                           | Acima de 45 PPM ( <i>simplex</i> A4)                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| COMUNS AOS ITENS 4 e 5       |                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tecnologia de impressão      | Impressão monocromática e <b>policromática</b> com tecnologia eletrofotográfica a seco ( <i>laser</i> , LED ou equivalente), copiadora monocromática e policromática e digitalização policromática. |
| Formatos de impressão        | A4, Ofício e Carta (policromático)                                                                                                                                                                  |
| Gramatura de papel suportado | Mínimo de 75 g/m²                                                                                                                                                                                   |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolução mínima de impressão                      | 1200 DPI                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Modo de impressão                                  | <i>Simplex e Duplex</i> automático (só frente e frente e verso automático)                                                                                                                                                                                                                                |
| Alimentação de papel                               | Entrada de papel via bandeja padrão, com capacidade mínima de 250 folhas                                                                                                                                                                                                                                  |
| Compatibilidade de S.O                             | Windows e Linux                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Interface de conexão                               | Ethernet, velocidade mínima 10/100 Mbps, podendo chegar a 1.000 Mbps conector RJ-45<br>USB (Universal Serial Bus) 2.0 ou superior                                                                                                                                                                         |
| Tensão elétrica                                    | O equipamento deverá trabalhar com a tensão elétrica da localidade de prestação do serviço. Caso seja necessário transformadores de tensão elétrica para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes ficarão a cargo da CONTRATADA.                                                         |
| Digitalização / Cópia                              | Digitalizar e copiar documentos nos formatos A4, Carta e Ofício, a partir do vidro de exposição ou do alimentador automático de documentos – ADF duplex automático.                                                                                                                                       |
| Formato de arquivo gerado pela digitalização       | Os arquivos gerados pela digitalização, devem ser coloridos e no formato <i>Portable Document Format</i> (PDF/A), pesquisável textualmente;                                                                                                                                                               |
| OCR                                                | Acompanhar aplicativo OCR ( <i>Optical Character Recognition</i> ) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, e resultando automaticamente, sem intervenção do usuário, em arquivo PDF/A pesquisável. Tal funcionalidade pode estar embarcada no equipamento ou em servidor de rede; |
| Armazenamento de arquivo gerado pela digitalização | Após a digitalização, o arquivo digitalizado deverá ser encaminhado via caminho de rede (SMB) ou via servidor FTP.                                                                                                                                                                                        |
| <b>ESPECÍFICA PARA O ITEM 4</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| PPM (páginas por minuto)                           | 25 PPM (simplex A4) ou superior                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ESPECÍFICA PARA O ITEM 5</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| PPM (páginas por minuto)                           | 35 PPM (simplex A4) ou superior                                                                                                                                                                                                                                                                           |

13. **CONSIDERAÇÕES QUANTO ÀS ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS**
- 13.1. As especificações comuns dos equipamentos levaram em consideração os limites e os apontamentos do **Guia de Boas Práticas orientações e Vedações para Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão 17561167**.
- 13.2. As especificações de velocidade em PPM (páginas por minuto) levaram em consideração as faixas estipuladas no **Guia de Boas Práticas orientações e Vedações para Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão 17561167**.
- 13.3. A CONTRATADA deve disponibilizar suprimentos (*toner*) com boa taxa de rendimento de páginas impressas, que vise garantir aos equipamentos de impressão no mínimo 1 (um) mês de impressão, se possível, sem a necessidade de intervenções técnicas para troca, dada a expectativa de impressão mensal por equipamento, conforme Tabela 11. Principalmente quando se tratar de ambiente hospitalar, com áreas restritas e/ou de risco, onde é importante o menor número possível de intervenções de manutenção e/ou reposição de insumos. Desta forma, destaca-se que quanto menor for a necessidade de entrada de pessoas estranhas ao ambiente hospitalar, menores são os riscos de contaminações e impacto nas atividades atinentes à atividade assistencial, o que assegura maior proteção aos pacientes e demais profissionais envolvidos.
- 13.4. Caberá à CONTRATADA o controle do estoque de suprimentos em cada uma das unidades de prestação dos serviços, devendo manter um estoque mínimo que garanta a reposição de suprimentos sempre que necessário.
- 13.5. Os equipamentos deverão ser instalados com conectividade via rede.
- 13.6. Poderá ser disponibilizada comunicação de rede segura entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para coleta remota de informações acerca dos suprimentos e/ou manutenção/configuração dos equipamentos de impressão e/ou servidores de impressão e sistemas que compõem a solução.
14. **DOS REQUISITOS DA SOLUÇÃO**
- 14.1. **REQUISITOS GERAIS**
- 14.1.1. Os serviços serão pagos exclusivamente pelas impressões/cópias efetivamente produzidas mensalmente, acrescidas das impressões/cópias excedentes realizadas no período apurado, de acordo com os critérios estabelecidos, e registro em Relatório Mensal de serviços de impressão e digitalização consumidos, respeitadas as quantidades estabelecidas como Franquia Mensal POR CONTRATANTE.
- 14.1.2. **O valor unitário da página excedente impressa deverá ser inferior ao valor unitário da página impressa dentro da franquia (conformidade com o item 1.4.2 do Guia do MPOG), conforme destaque a seguir:**

*"1.4.2. Para o valor unitário de página excedente é recomendado haver apenas um valor unitário único por tipo de impressão (monocromática e policromática), que deve ser inferior ao menor valor unitário de página impressa dentro da franquia mensal<sup>2</sup>."*

*"<sup>2</sup>Como a amortização já ocorreu no custo da página impressa dentro da franquia, não há justificativa para que o custo da página excedente à franquia seja igual ou superior ao praticado dentro da franquia. Geralmente este valor do excedente tem **variado entre 33% a 80% do valor cobrado pela página impressa dentro da franquia**, nas contratações de outsourcing com a Administração Pública."*

- 14.1.3. Dessa forma, baseando-se na variação supracitada, foi adotado o **percentual médio** à estimativa ao excedente de **56,5% (cinquenta e seis por cento)**.
- 14.2. **REQUISITOS DE NEGÓCIO**
- 14.2.1. Disponibilização de **solução de impressão corporativa, digitalização e cópia, de forma ininterrupta, na modalidade de franquia de páginas mais excedente.**
- 14.2.2. Fornecimento, em **regime de comodato**, de equipamentos do tipo **impressoras multifuncionais (scanner, impressora e copiadora) novos, semi-novos, com uso inferior a 3 (três) anos, e preferencialmente não remanufaturados.**
- 14.2.3. Fornecimento ininterrupto de **serviços de instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva, inclusive reposição de peças.**
- 14.2.4. Fornecimento de **servidor de impressão e de redundância**, para serviço de **bilhetagem, impressão e backup.**
- 14.2.5. Fornecimento ininterrupto de **todos os suprimentos e consumíveis (exceto papel), novos, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos.**
- 14.2.6. Fornecimento de **aplicativo para digitalização e OCR (Optical Character Recognition)** em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, embarcado nas impressoras multifuncionais ou instalado e configurado em servidor de rede, resultando automaticamente, sem intervenção do usuário, em arquivo com a extensão **.PDF (PDF/A) pesquisável**, a partir da digitalização no vidro de exposição ou ADF dos equipamentos multifuncionais. Frisa-se que esta funcionalidade deverá ser realizada de maneira automatizada sem a necessidade de intervenções do usuário, ao qual só é necessário o manuseio do equipamento, solicitando a digitalização e armazenamento em diretório de rede.
- 14.2.7. Aplicação do **conceito de centro de custos na contabilização das impressões realizadas** pelos departamentos da CONTRATANTE, viabilizando **rateio, controle e racionalização de custos.**
- 14.2.8. **Permissão do acesso ao sistema de gestão para usuários habilitados.**
- 14.2.9. Permitir a **realização de inventário de bens instalados** (permitir a visualização de todo o parque de equipamentos de impressão instalados na unidade).
- 14.2.10. Emitir **relatório de gestão de franquias.**
- 14.2.11. Deverá haver **prestação de assistência técnica on-site**, quando necessário e/ou requisitado.
- 14.2.12. Deverá haver fornecimento de **software para gerenciamento e monitoramento on-line do ambiente**, com foco na visualização de ocorrências e alertas dos equipamentos.
- 14.2.13. Deverá disponibilizar **meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos**, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados.
- 14.2.14. Deverá haver **gestão de páginas impressas**, com a **disponibilização de sistema de informação**, possibilitando **contabilização, controle por cotas e bilhetagem.**
- 14.2.15. Deverá haver **relatórios gerenciais de impressão e dos equipamentos.**
- 14.2.16. Na eventual divergência entre contadores do equipamento e do sistema de bilhetagem, prevalecerá o contador do equipamento.
- 14.2.17. É desejável que o sistema possua recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora que esteja *off-line* para outra impressora *on-line*, mantendo-se a contabilização para o usuário de origem. É desejável que o usuário seja notificado em tela, inclusive com possibilidade de optar para qual equipamento o trabalho deva ser encaminhado.
- 14.3. **REQUISITOS LEGAIS**
- 14.3.1. A contratação do objeto será realizada por meio de **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**.
- 14.3.2. A Lei nº 14.133/21 - Art. 1º, XLI - pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto.

- 14.3.3. **Decreto nº 5.450/2005:** Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- 14.3.4. A contratação desta solução de TIC deve estar de acordo com o **Guia de Boas Práticas orientações e Vedações para Contratação de Serviços de *Outsourcing* de Impressão 17561167**, vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, na forma de anexo, tendo sido assinado, em sua última versão, pelo Secretário de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão em 20/01/2017 e publicado na mesma data.
- 14.3.5. A **Lei Federal nº 13.303/2016** que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- 14.3.6. O **Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh - RLCE 21325815**, que regulamenta as licitações e contratos para aquisição de bens e serviços pela Rede Ebserh, e dá outras providências.
- 14.3.7. O **Decreto nº 10.024/2019:** Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- 14.3.8. **Instrução Normativa - IN STI/MP nº 01/2019 SEDGGO/ME:** Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- 14.4. **REQUISITOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E CULTURAIS**
- 14.4.1. A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, em conformidade com a Lei Federal nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), normativos estaduais e municipais sobre o tema, bem como os preceitos de preservação ambiental.
- 14.4.2. A atividade de logística reversa do toner deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, carcaças e caixas de resíduo.
- 14.4.3. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.
- 14.4.4. Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica, como, por exemplo, modo de economia de energia.
- 14.4.5. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios e artefatos produzidos deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.
- 14.4.6. Os equipamentos deverão conter manual em idioma português ou inglês (em formato eletrônico PDF ou impresso).
- 14.4.7. A CONTRATADA deverá fornecer, no ato da assinatura do contrato, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados.
- 14.4.8. No caso da logística reversa, a CONTRATADA deve apresentar semestralmente (no máximo), declaração confirmando o correto encaminhamento dos cartuchos e toners já utilizados, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas ou fabricantes, em outros ciclos (como cooperativas de reciclagem) ou outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade desse recolhimento deverá ser mensal, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências da CONTRATANTE.
- 14.4.9. Os profissionais em atendimento no ambiente da CONTRATANTE, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da Rede Ebserh.
- 14.4.10. Os profissionais deverão respeitar todos os colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo.
- 14.4.11. A CONTRATADA deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares da Ebserh, quando solicitado pela CONTRATANTE.
- 14.4.12. O acesso às instalações da CONTRATANTE onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.
- 14.4.13. A CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações nas localidades.
- 14.4.14. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações oriundas da CONTRATANTE e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal.
- 14.5. **REQUISITOS DOS EQUIPAMENTOS**
- 14.5.1. Todos os equipamentos (impressoras multifuncionais), deverão ser **novos, semi-novos, com uso inferior a 3 (três) anos, e preferencialmente não remanufaturados**.
- 14.5.2. Todos os equipamentos (impressoras multifuncionais), deverão ser fornecidos com todos os itens acessórios necessários ao seu pleno funcionamento e atendimento de todos os requisitos físicos e funcionais, descritos neste termo de referência, tais como: cabos de conexão elétrica e transformadores de tensão elétrica.
- 14.5.3. Os cabos de conexão elétrica deverão seguir o padrão NBR-14136, evitando-se o uso de adaptadores.
- 14.5.4. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, esses deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.
- 14.5.5. Todos os equipamentos (impressoras multifuncionais), para efeito de auditoria e/ou conferência da volumetria impressa informada nos relatórios de faturamento, deverão possuir recurso de contabilização de impressos no próprio sistema embarcado do equipamento, independentemente do *software* de gestão e bilhetagem.
- 14.5.6. Todos os equipamentos (impressoras multifuncionais), deverão permitir conexão pelo protocolo *Simple Network Management Protocol* (SNMP), para conexão de ferramentas de monitoramento como o Zabbix.
- 14.5.7. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), deverão possibilitar **impressão retida**; impressões serão enviadas para uma fila de impressão, ficando retidas no servidor de impressão, podendo ser liberadas em qualquer equipamento da rede de equipamentos da localidade após identificação do usuário através de inserção de usuário/senha (usuários cadastrados em sistema de serviço de diretório Microsoft Active Directory) e ter a possibilidade de liberação através da inserção de PIN. Enquanto aguarda a liberação, o equipamento não deve interromper os demais serviços de impressão ou recusar-se a receber e imprimir novos trabalhos de impressão. Para utilizar tal recurso, o equipamento deverá possuir teclado físico ou virtual (ex. via painel sensível ao toque) que permita a digitação de login e senha de usuário. Para os equipamentos do Tipo 1 e Tipo 2 (Impressoras Monocromáticas), poderão ser aceitos equipamentos com a função de impressão retida através de memória física, com o recurso de impressão segura/confidencial local (sem necessidade de envio para pool no servidor), nestes casos as impressões deverão ser retiradas mediante digitação de senha previamente criada.
- 14.5.8. Todos os equipamentos (impressoras multifuncionais), deverão ser compatíveis com a leitura de cartões de proximidade RFID Mifare 1k de 13,56 Mhz, sem contato (*contactless*), para fins de liberação de impressão retida, podendo este recurso estar embarcado no próprio equipamento ou utilizar de leitor externo acoplado. Caso o equipamento não traga embarcado o recurso de leitura de cartão de proximidade, conforme especificado, não há a necessidade do fornecimento dos leitores externos por parte da CONTRATADA. Entretanto, poderá a CONTRATANTE, a qualquer tempo, durante a vigência do contrato, mediante a abertura de chamado específico, solicitar à CONTRATADA a habilitação do recurso, cabendo a ela a devida instalação e configuração para os fins pretendidos de leitores adquiridos pela CONTRATANTE, compatíveis com cartões RFID Mifare 1k de 13,56 Mhz.
- 14.5.9. Todos os equipamentos (impressoras multifuncionais), deverão permitir a criação de mais de uma fila de impressão para o mesmo equipamento, com a finalidade de garantir filas de impressão retida e não retida.
- 14.5.10. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), deverão possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas operacionais Windows 7 e versões superiores.
- 14.5.11. Todos os equipamentos (impressoras multifuncionais), deverão possuir painel em idioma português e/ou simbologia universal.
- 14.5.12. Em função da utilização do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, todos os equipamentos multifuncionais, com capacidade de digitalização, deverão acompanhar aplicativo OCR (*Optical Character Recognition*) devidamente licenciado, embarcado no equipamento ou em servidor de rede, capaz de reconhecer o idioma português brasileiro, obtendo como resultado da digitalização arquivo PDF/A, pesquisável, automaticamente disponibilizado em diretório de rede a ser especificado pela CONTRATANTE.
- 14.5.13. A digitalização poderá ser realizada através de sistema embarcado no equipamento ou ainda através de solução implementada em servidor, sendo que ambos os casos, a licença de uso ou versão OEM deverá ser fornecida pela CONTRATADA sem custos a CONTRATANTE. O arquivo .PDF deverá ser automaticamente disponibilizado digitalmente como resultado da digitalização, não sendo necessário nenhum outro passo ou intervenção para o resultado final.
- 14.5.14. Todos os equipamentos multifuncionais, deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste Termo de Referência, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente (impressão, cópia, digitalizações e OCR);
- 14.5.15. Todos os equipamentos multifuncionais, devem digitalizar documentos por meio de scanner com alimentador automático (ADF) e pelo vidro de exposição, com resolução mínima de 600 DPIs;
- 14.5.16. Todos os equipamentos multifuncionais, devem permitir a digitalização frente em verso automática, sem a intervenção do usuário para virar as folhas;
- 14.5.17. Todos os equipamentos multifuncionais, devem possuir alimentador ADF automático com capacidade mínima para 50 folhas;
- 14.5.18. Todos os equipamentos multifuncionais, devem possuir recurso de contabilização de volumes digitalizados pelo próprio *hardware*, independentemente do *software* de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.
- 14.6. **REQUISITOS DO SERVIDOR DE IMPRESSÃO, DISPONIBILIDADE E BACKUP**
- 14.6.1. A CONTRATADA deverá fornecer e manter nas instalações físicas da CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato, no mínimo 01 (um) e no máximo 02 (dois) servidores, denominado(s) servidor(es) de impressão, o(s) qual(ais) deverá(ão) estar instalado(s) e configurado(s) todos os recursos que a CONTRATADA tecnicamente julgue necessários para o adequado funcionamento da solução de impressão, afim de cumprir todos os requisitos de funcionalidade sistêmica pretendido.
- 14.6.2. Para o caso de recurso(s) físico(s), o(s) servidor(es), devrá(ão) ser compatível(is) para *rack* padrão 19 com, no máximo, 2Us. Caso seja interesse da CONTRATADA, pois a CONTRATANTE dispõe de recursos para criação de máquinas virtuais.
- 14.6.3. O licenciamento do sistema operacional e demais *softwares* necessários ao funcionamento da solução serão de responsabilidade da CONTRATADA. Não há imposições quanto ao sistema operacional e demais ferramentas embarcadas no servidor de impressão/*software* de gerenciamento/controle de contas e bilhetagem. Entretanto, não será admitido que o servidor impacte direta ou indiretamente na normalidade dos serviços de TIC da CONTRATANTE.
- 14.6.4. A CONTRATADA deverá elaborar, apresentar e implementar estratégia de alta disponibilidade para o serviço de impressão.
- 14.6.5. Para garantir a continuidade do serviço, a CONTRATADA deverá apresentar plano de recuperação de desastre e de *backup/restore*, para casos em que o(s) servidor(es) apresente(m) falha grave ou irrecuperável.
- 14.6.6. Toda e qualquer base de dados associada à solução será de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo ser compartilhada ou utilizada pela CONTRATADA para quaisquer fins que não sejam apenas associados ao objeto estabelecido em contratado com a CONTRATANTE, sempre mediante sua prévia ciência e autorização.

14.6.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar **backups diferenciais diários, semanais completos e mensais consolidados** da base de dados associada à solução devida e exclusivamente retidos nas dependências da CONTRATANTE ou ainda em custódia pro ela formal e devidamente delegada.

#### 14.7. REQUISITOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO, CONTROLE DE COTAS E DE BILHETAGEM

14.7.1. Os **aplicativos de gerenciamento de impressão, controle de cotas de impressão e de bilhetagem** poderão ser ferramentas distintas, mas de modo a comporem uma única solução de impressão, denominado a partir de agora apenas como **SISTEMA DE IMPRESSÃO**.

14.7.2. O SISTEMA DE IMPRESSÃO deverá ser instalado preferencialmente nas dependências da CONTRATANTE, sob orientação da respectiva equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. Poderá a CONTRATADA disponibilizar o mesmo serviço em nuvem, conforme item 4.2 do **Guia de Boas Práticas orientações e Vedações para Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão 17561167**: *"Caso o fornecedor ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço, somente poderá ser aceito mediante declaração que garanta a integridade, disponibilidade e segurança, conforme orientações já estabelecidas no documento de boas práticas, orientações e vedações para contratação de Serviços de Computação em Nuvem, anexo à Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016."*.

14.7.3. O acesso à gestão do SISTEMA DE IMPRESSÃO será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente da CONTRATANTE. Seu serviço de autenticação de usuários deve ser integrado com o Microsoft Active Directory.

14.7.4. A CONTRATADA deverá possuir somente acesso de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos seus dados de bilhetagem.

14.7.5. O SISTEMA DE IMPRESSÃO deverá permitir a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado. Cabe ainda ressaltar que apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão.

14.7.6. O SISTEMA DE IMPRESSÃO deve prover integração/autenticação com o sistema de serviço de diretório Microsoft Active Directory, de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários.

14.7.7. Possuir preferencialmente interface de gerenciamento Web (*browser*) ou, não sendo possível, cliente/servidor em língua portuguesa.

14.7.8. Monitorar os equipamentos *on-line*, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, via rede TCP/IP, os equipamentos instalados, permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão e nível dos suprimentos de impressão.

14.7.9. Ser capaz de gerar relatórios identificando o usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, equipamento onde o trabalho foi impresso, número de páginas, modo de impressão (colorido ou mono), tamanho do papel, impressão simplex ou duplex, e custo para cada trabalho impresso.

14.7.10. O SISTEMA DE IMPRESSÃO deve realizar controle e monitoramento sobre as filas de impressão e possibilitar também a criação de cotas informativas, com possibilidade de bloqueio quando do uso total da cota definida para usuário, grupo de usuários ou impressoras. Adicionalmente, solicita-se que haja notificação quando do atingimento de cotas definidas.

14.7.11. Deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas.

14.7.12. Deve permitir compartilhamento de cotas entre os usuários.

14.7.13. O sistema de bilhetagem deve possuir suporte ao envio pré-agendado de relatórios previamente configurados.

14.7.14. É desejável que a solução permita a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possua a capacidade de filtrar as informações, confirme abaixo:

14.7.14.1. Por local (conforme cadastrado no SISTEMA DE IMPRESSÃO): setor, departamento, coordenação, bloco, sala, etc.;

14.7.14.2. Por equipamento;

14.7.14.3. Por centro de custo;

14.7.14.4. Por usuário e por grupo de usuários;

14.7.14.5. Por tamanho de papel;

14.7.14.6. Por tipo de impressão: monocromática, policromática;

14.7.14.7. Por modo de impressão: modo econômico, modo normal.

14.7.15. O *software* deverá ser capaz de implementar a restrição ao uso de cores e force impressão em duplex, por usuário e grupo de usuários.

14.7.16. O acesso à gestão do sistema de bilhetagem será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente.

14.7.17. O SISTEMA DE IMPRESSÃO deverá permitir que a CONTRATANTE faça *backup* dos dados gerados e armazenados durante a vigência do contrato, os quais serão de propriedade da CONTRATANTE, não podendo em hipótese alguma serem utilizados pela CONTRATADA ou por qualquer outro parceiro da mesma.

14.7.18. No intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração Pública, é desejável que o *software* de bilhetagem permita armazenar, de forma compactada, as primeiras páginas ou a totalidade destas, de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, por um determinado período.

14.7.19. Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários.

14.7.20. Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel.

14.7.21. Realizar inventário automático dos equipamentos.

14.7.22. Permitir a definição de custos de página impressa por impressora multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores ou preto e branco, de acordo também com os possíveis formatos de papel.

14.7.23. Permitir a definição de centros de custo para usuários e, a partir deles, geração de relatórios.

14.7.24. Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou departamentos.

14.7.25. Permitir a definição do limite de cotas informativas, por usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas.

14.7.26. Permitir o gerenciamento das cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou anuais nas cotas dos usuários e Centros de Custos, a fim de automatizar a gestão dos limites.

14.7.27. Fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento.

14.7.28. Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras e multifuncionais.

14.7.29. Disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização.

14.7.30. Capturar contadores das impressoras automaticamente.

14.7.31. Monitorar automaticamente o suprimento (*toner*) das impressoras, gerando alertas de suprimento baixo antes de seu término.

14.7.32. Os valores referentes à cobrança do *software* de bilhetagem devem estar embutidos dentro dos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários.

#### 14.8. REQUISITOS DO SISTEMA DE ABERTURA E GERENCIAMENTO DE CHAMADOS TÉCNICOS

14.8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem e/ou gerenciamento, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

14.8.1.1. Operar através da WEB (Internet);

14.8.1.2. Estar disponível em língua portuguesa;

14.8.1.3. Permitir acesso através de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário;

14.8.1.4. Permitir que os usuários efetuem consultas, via sistema, sobre a situação (status) dos seus chamados técnicos e que eles possam incluir ou solicitar informações adicionais. A inclusão de informações ou a solicitação de informações adicionais pode ser realizada através da abertura de novo chamado, desde que se possa referenciar o chamado inicial;

14.8.1.5. Permitir emissão de consulta relativa à quantidade de chamados abertos, com possibilidade de filtrar por equipamento, localidade, data e estado do chamado (em aberto, encerrado etc.);

14.8.1.6. A ferramenta deve possibilitar a visualização do SLA associado a cada chamado, conforme a respectiva Severidade.

#### 14.9. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO PARA USO GERAL DOS EQUIPAMENTOS

14.9.1. A capacitação deverá ter duas modalidades:

14.9.1.1. **Capacitação para uso geral dos equipamentos**, destinada aos usuários dos equipamentos; e

14.9.1.2. **Capacitação técnica**, destinada à equipe da área de tecnologia e fiscais técnicos da CONTRATANTE.

14.9.2. A Capacitação para uso Geral dos equipamentos deverá contemplar todas as funcionalidades de impressão e de digitalização oferecida pelos equipamentos, com foco nos colaboradores dos departamentos que utilizarão cada um dos equipamentos. Esta capacitação na operação dos equipamentos visa o repasse de conhecimento prático da utilização dos equipamentos a serem disponibilizados. Este treinamento poderá ser realizado por meio de Ensino a Distância (EAD), na modalidade “ao vivo”, que permita a interação entre aluno e instrutor em tempo real. Neste caso, a plataforma EAD será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. Todavia, estes treinamentos devem contemplar todas as exigências mínimas previstas no modelo presencial quanto à utilização de todos os recursos dos diferentes equipamentos disponibilizados. Deve haver ainda o fornecimento de vídeo aula e do material digital disponibilizado na capacitação, que deverá ser avaliado pela CONTRATANTE previamente.

14.9.3. A Capacitação para uso geral dos equipamentos deverá possuir carga horária mínima de 04 (quatro) horas, realizada em data(s) agendada(s) pelo CONTRATANTE e poderá ser requisitada adicionalmente 1 (uma) vez a cada 12 (doze) meses de execução contratual. Devendo, nesse caso, ser agendada previamente junto à CONTRATADA com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência.

14.9.4. A Contratada deverá realizar uma Capacitação Técnica para até 10 (dez) colaboradores da área de TI e fiscais do contrato, para cada CONTRATANTE, a ser realizada por técnico capacitado e apto a para este treinamento, ficando a cargo da CONTRATANTE solicitar novo treinamento caso entenda que o técnico destinado não detenha conhecimento ou requisitos para o treinamento. O referido treinamento terá foco no uso do(s) *software*(s) de monitoramento, bilhetagem, controle de cotas, retenção, gerenciamento de filas de impressão, servidor de impressão, parametrizações no sistema de gerenciamento e cotas, emissão de relatórios gerenciais, sistema de abertura e gerenciamento de chamados técnicos, operação geral e avançada dos equipamentos;

14.9.5. A Capacitação Técnica deverá possuir carga horária mínima de 12 (doze) horas, sendo preferencialmente executada 4 (quatro) horas por dia, em período da manhã ou da tarde, nas dependências da CONTRATANTE.

14.9.6. A Capacitação Técnica poderá ser requisitada adicionalmente 1 (uma) vez a cada 12 (doze) meses de execução contratual. Devendo, nesse caso, ser agendada previamente junto à CONTRATADA com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência.

- 14.10.

REQUISITOS PARA O SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA

14.10.1.

A CONTRATADA será responsável pela manutenção corretiva em todos os equipamentos e componentes da solução, bem como por prestar serviço de manutenção preventiva de forma proativa, periodicamente, conforme recomendações no manual do fabricante para cada equipamento, devendo ser agendada e acordada previamente com a CONTRATANTE.

14.10.2.

As manutenções corretivas e preventivas deverão abranger os drivers, *softwares* de gerenciamento de impressão, *software* de monitoramento, bilhetagem, controle de cotas, retenção, gerenciamento de filas de impressão, e servidores de impressão, além dos equipamentos de impressão e demais componentes da solução.

14.10.3.

Após a implantação da solução, o serviço de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e/ou substituição de equipamentos, deverão ser prestados presencialmente, de preferência, após a comunicação por parte da CONTRATANTE ou agendado quando combinado entre as partes.

14.10.4.

Considera-se para a fins de manutenção corretiva o restabelecimento da capacidade operacional completa do serviço de impressão ou a substituição do equipamento danificado por outro de características, capacidades e qualidade iguais ou superiores ao equipamento substituído, quando for o caso.

14.10.5.

A CONTRATADA deverá substituir, o equipamento utilizado na solução, por um novo, igual ou superior em características técnicas, sem ônus para a CONTRATANTE, quando comprovados defeitos de fabricação no equipamento ou de seus componentes, que comprometerem seu desempenho ou limitem seu uso.

14.10.6.

A CONTRATANTE irá considerar a manutenção efetivamente concluída quando sua equipe técnica receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto, quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados. Os prazos, para o início do atendimento, serão definidos em relação ao instante da comunicação do problema (abertura de chamado).

14.10.7.

A CONTRATADA deverá fornecer todos os serviços de suporte técnico, manutenção dos equipamentos e dos sistemas a fim de manter a disponibilidade dos serviços contratados.

14.10.8.

A CONTRATADA deverá permitir a formalização de abertura de chamado técnico através de sistema de abertura de chamados.

14.10.9.

A CONTRATADA deverá realizar, nos computadores dos usuários, a configuração e instalação de drivers e *software* para uso dos equipamentos de impressão. Esta configuração poderá ser realizada através de scripts/GPO, ficando a CONTRATADA responsável pela produção destes scripts, validados pela equipe de tecnologia da informação de cada CONTRATANTE. Caso os scripts e/ou GPOs não afete todos os usuários da CONTRATANTE a CONTRATADA deverá configurar e/ou instalar os drivers e *softwares* manualmente.

14.10.10.

A CONTRATADA deverá gerenciar a vida útil dos suprimentos (exceto papel) de forma a prever e planejar a substituição antecipada dos mesmos, sem interrupção dos serviços.

14.10.11.

A CONTRATADA deverá disponibilizar para armazenamento nas dependências da CONTRATANTE, suprimentos (tais como: toner, kit fusor e fotocondutor) para o consumo de no mínimo uma semana, de todo o parque de equipamentos instalados naquelas localidades. Fica a critério da CONTRATADA realizar a substituição destes suprimentos, ou conferir à CONTRATANTE a execução desta tarefa, após capacitação para uso geral dos equipamentos. Cabe ressaltar que, na opção de conferir à CONTRATANTE a troca dos suprimentos, danos porventura causados em decorrência desta ação não poderão ser considerados como mal-uso pela CONTRATADA.

14.10.12.

A CONTRATADA deverá instalar, desinstalar, configurar, movimentar e retirar equipamentos sempre que demandado pela CONTRATANTE.

14.10.13.

A movimentação de equipamentos só poderá ser realizada nas dependências da CONTRATANTE.

14.10.14.

Excepcionalmente, na impossibilidade da movimentação dos equipamentos de impressão por parte da CONTRATADA, fica a equipe técnica da CONTRATANTE, capacitada por treinamento, autorizada a realizar tal operação. Toda movimentação deve ser informada a CONTRATADA. Como exemplo, em situações que envolvam a necessidade de substituição de equipamentos com falha de impressão, por equipamentos de *backup*, fora do dia/hora útil de atendimento da CONTRATADA.

14.10.15.

A CONTRATADA deverá documentar toda movimentação dos equipamentos, alterando se necessário, os identificadores dentro do *software* de gestão e monitoramento.

14.10.16.

A CONTRATADA deverá corrigir, consertar e substituir equipamentos defeituosos.

14.10.17.

A CONTRATADA deverá realizar o transporte e a logística necessária para a manutenção dos equipamentos da solução.

14.10.18.

A CONTRATADA deverá efetuar periodicamente, de preferência mensalmente, a limpeza interna, externa, do caminho do papel, do rolo de coleta, tracionadores, da área do cartucho, do vidro de digitalização e similares, conforme recomendações no manual do fabricante para cada equipamento ou conforme o entendimento desta necessidade por parte da CONTRATADA. Este tipo de manutenção deve ser agendada e acordada previamente com a CONTRATANTE.

14.10.19.

A CONTRATADA deverá realizar sinalização de reposição de suprimentos, antes do seu término, através de alertas automáticos do sistema de monitoramento.

14.10.20.

A CONTRATADA poderá utilizar equipamentos de backup para substituição temporária dos equipamentos em manutenção, desde que sejam utilizados outros iguais ou superiores, em perfeito estado de funcionamento. A opção por manter na localidade equipamentos de backup é exclusiva da CONTRATADA e não deve gerar nenhum ônus à CONTRATANTE.

14.11.

DOS EVENTUAIS CASOS DE MAU USO

14.11.1.

Os casos de mau uso por parte da CONTRATANTE, deverão observar:

14.11.1.1.

Todos os apontamentos deverão ser analisados pelo fiscal técnico e administrativo da CONTRATANTE;

14.11.1.2.

Dever-se-á evitar apontamentos de mau uso associados a peças com desgaste natural;

14.11.1.3.

Danos ocasionados nas fontes dos equipamentos de impressão, provenientes de oscilação na rede elétrica, não deverão ser considerados automaticamente como casos de mau uso.

14.11.2.

Para os casos comprovados de mau uso por parte da CONTRATANTE:

14.11.2.1.

A CONTRATADA deverá apresentar 03 (três) orçamentos do custo associado ao reparo/reposição do equipamento, nas condições de uso que mesmo se encontrava no momento do incidente;

14.11.2.2.

A CONTRATADA deverá incluir no faturamento mensal, como custo adicional, o menor valor orçado, a ser ressarcido pela CONTRATANTE;

14.11.2.3.

O Fiscal Administrativo deverá abrir processo administrativo interno para apuração de eventual responsabilidade.

14.12.

DA POLÍTICA DE IMPRESSÃO

14.12.1.

A Rede Eberh objetiva alcançar as metas estabelecidas na sua **Política de Impressão 17554695**, publicada no Boletim de Serviço nº 687, de 17 de outubro de 2019. Para o alcance das metas serão implementadas ações como:

14.12.1.1.

adoção de cotas de impressão;

14.12.1.2.

adoção de impressão retida para usuários administrativos;

14.12.1.3.

adoção de certificados digitais para assinatura de documentos no sistema AGHU;

14.12.1.4.

adoção soluções de PACS (do inglês, *Picture Archiving and Comunication System*); e

14.12.1.5.

divulgação de campanhas periódicas de redução de impressão, entre outras.

14.12.1.6.

Com a implementação das ações supracitadas, em consonância com a Política de Impressão, as unidades da Rede Eberh realizarão paulatinamente a execução do Contrato de *Outsourcing* de Impressão dentro do volume de impressos franqueado.

15.

DO ACRÉSCIMO E SUPRESSÃO CONTRATUAL

15.1.

Se tratando de uma contratação prevista para 48 (quarenta e oito) meses, eventuais mudanças nas unidades CONTRATANTES poderão ensejar a necessidade de alteração da estimativa de franquia de páginas e excedente, assim como da quantidade de equipamentos previstas inicialmente. Caso ocorram, estas modificações deverão ser tratadas através de aditivos/apostilamentos contratuais, de forma consensual, respeitando-se a legislação vigente, bem como deverá ser observada a proporcionalidade de 60% (sessenta por cento) para franquia e 40% (quarenta por cento) para excedente sobre o volume estimado de impressão por tipo de equipamento, em conformidade com o **Guia de Boas Práticas orientações e Vedações para Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão 17561167**.

15.2.

DO ACRÉSCIMO

15.2.1.

Decorridos mais de 12 (doze) meses da assinatura do contrato, para qualquer acréscimo de equipamentos, não será exigido equipamentos novos e de primeiro uso, desde que observados os demais requisitos mínimos deste Termo de Referência.

15.2.2.

**Somente da franquia de páginas e excedente:** deve-se observar a proporcionalidade de 60% (sessenta por cento) para franquia e 40% (quarenta por cento) para excedente sobre o novo volume estimado de impressão.

15.2.3.

**Somente de equipamentos:** deve-se-á observar os limites da tabela a seguir, assim como, as orientações do **Guia de Boas Práticas orientações e Vedações para Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão 17561167**, de modo a não manter na CONTRATANTE equipamentos com baixa demanda de impressão.

15.2.4.

**Da franquia de páginas e excedente e de equipamentos:** deve-se observar a respectiva franquia de páginas e excedente, correspondente ao tipo de equipamento desejado, observando os limites da tabela abaixo:

| ITEM | MODELO                       | TIPO     | ESTIMATIVA DE IMPRESSÃO MENSAL ACRESCIDA. |
|------|------------------------------|----------|-------------------------------------------|
| 1    | Multifuncional Monocromática | Tipo I   | 2.000 a 6.000                             |
| 2    | Multifuncional Monocromática | Tipo II  | 6.001 a 20.000                            |
| 3    | Multifuncional Monocromática | Tipo III | Acima de 20.000                           |
| 4    | Multifuncional Colorida (A4) | Tipo IV  | 1.000 a 2.500                             |
| 5    | Multifuncional Colorida (A4) | Tipo V   | 2.501 a 15.000                            |

15.3.

DA SUPRESSÃO

15.3.1.

**Somente da franquia de páginas e excedente:** só poderá ocorrer caso seja mantida minimamente a proporcionalidade entre franquias de páginas e equipamentos. Caso a quantidade de franquias remanescentes seja inferior à quantidade de equipamentos em uso, deverá também ocorrer a supressão do equipamento correspondente à franquia suprimida.

15.3.2.

**Somente de equipamento:** não há necessidade de ajuste nos itens contratados, pois a franquia de páginas demandada continua inalterada. Deve-se observar os limites da Tabela 16 e as orientações do **Guia de Boas Práticas orientações e Vedações para Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão 17561167**, de forma a não manter equipamentos com demanda de impressão superior à capacidade dos mesmos.

- 15.3.3. **Da franquia de páginas/excedente e de equipamento:** caso excepcional, deve-se observar a regra de supressão para fins de indenização à CONTRATADA.
- 15.3.4. Ressalta-se que somente haverá indenização por supressão, caso a supressão não seja consensual e haja a supressão correspondente à franquia de páginas prevista para o equipamento. Caso eventualmente ocorra a reinstalação do equipamento e/ou acréscimo do serviço correspondente à sua franquia de páginas, deverá ser considerado o reembolso do valor proporcional ao novo tempo de uso, que foi pago a título de indenização. Despesas adicionais, devidamente comprovadas, deverão ser consideradas.
- 15.3.5. **Em caso de furto ou dano irreparável ao equipamento:** caso excepcional, para fins de indenização deve-se considerar o item 16.3.3 com a devida aplicação das TAXAS ANUAIS DE DEPRECIAÇÃO, ANEXO III da INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB Nº 1700, DE 14 DE MARÇO DE 2017.
- 15.3.6. Após a efetivação de qualquer alteração contratual os dados da CONTRATANTE, devem ser atualizados de modo a refletir as respectivas alterações.
16. **DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO**
- 16.1. **DA PROVA DE CONCEITO**
- 16.1.1. A devida comprovação do cumprimento dos requisitos técnicos dos equipamentos, do sistema de bilhetagem e do controle de cotas ofertados, será realizada através da análise de documentos (*datasheets*/manuais/ou documentos provenientes do fabricante, que assegurem o atendimento ao requisito técnico solicitado) fornecidos pelos fabricantes deles;
- 16.1.2. Caso seja de interesse da CONTRATANTE, para homologação dos equipamentos e sistemas ofertados, será solicitada apresentação de amostras à LICITANTE, classificada provisoriamente em primeiro lugar na etapa de lances. A avaliação das amostras se dará sob as seguintes regras:
- 16.1.2.1. As amostras deverão ser encaminhadas no prazo de até 15 (quinze) dias úteis a partir da solicitação;
- 16.1.2.2. A avaliação das amostras será realizada na localidade da CONTRATANTE. Para os grupos com mais de uma unidade participante, será definido uma unidade para realização da prova de conceito;
- 16.1.2.3. A avaliação das amostras será agendada em até 5 (cinco) dias úteis a partir da data de entrega dos equipamentos e sistemas da amostra;
- 16.1.2.4. Para a avaliação das amostras, a LICITANTE deverá fornecer um equipamento de cada tipo utilizado na solução de proposta, além dos manuais e documentos técnicos que comprovem o atendimento dos requisitos técnicos especificados;
- 16.1.2.5. Os equipamentos fornecidos deverão preferencialmente serem novos, de primeiro uso e possuírem marca e modelo em conformidade com a proposta comercial da LICITANTE. Os insumos devem estar em quantidade suficiente para a realização dos testes envolvidos na prova de conceito. Não serão admitidos equipamentos divergentes da proposta comercial;
- 16.1.2.6. A logística, transporte, instalação e configuração dos equipamentos serão realizados por técnico da LICITANTE, sem ônus à CONTRATANTE;
- 16.1.2.7. A avaliação das amostras será acompanhada por técnico da empresa LICITANTE que efetuará a instalação, configuração e operação dos equipamentos e sistemas;
- 16.1.2.8. Os equipamentos e os sistemas terão todos os requisitos técnicos solicitados testados, para conferir atendimento às expectativas propostas;
- 16.1.2.9. Para os sistemas de bilhetagem e controle de cotas, a LICITANTE terá até 72h para efetuar a instalação e configuração do serviço. Serão testados todos os requisitos explicitados no item 18.7: "Requisitos do sistema de gerenciamento de impressão, controle de cotas e de bilhetagem";
- 16.1.2.10. Após os testes, o responsável na CONTRATANTE emitirá declaração de conformidade ou não conformidade da avaliação das amostras, incluindo informações e medidas obtidas no teste;
- 16.1.2.11. Os equipamentos deverão ser desmontados e retirados da CONTRATANTE no prazo de 24h úteis após a realização da avaliação das amostras.
- 16.1.3. Os requisitos de performance apresentados estão definidos para atender, em alguns casos, 90% da performance declarada como requisitos básicos. A justificativa para tal flexibilidade na mensuração do desempenho deve-se ao fato da CONTRATANTE não possuir equipamentos científicos para realizar a análise de performance com precisão absoluta. Desta forma, para eventual margem de erro de medidas cronográficas, as análises das performances serão realizadas usando equipamentos simples, como relógios cronômetros, baseados em unidade de segundo. Entretanto, a performance declarada nos manuais técnicos dos equipamentos deverá ser igual ou superior aos requisitos apresentados nesta especificação.
- 16.1.4. A avaliação das amostras visa tão somente diminuir o risco do fornecimento de equipamentos em desconformidade com os requisitos. A aprovação na prova de conceito não caracteriza Recebimento Definitivo da Solução de TI, bem como não exime a contratada de atender a todos os demais requisitos contratuais. Durante a implantação do projeto e fiscalização contratual, na hipótese de identificação de não conformidade com algum requisito, estará a CONTRATADA responsável por quaisquer irregularidades.
- 16.1.5. A CONTRATANTE se reserva o direito de não aceitar a prova de conceito, independentemente da informação contida na proposta, caso nos testes de homologação o equipamento ou sistema, não seja capaz de cumprir às especificações exigidas.
- 16.1.6. A LICITANTE que for reprovada na prova de conceito não terá direito a qualquer indenização.
- 16.1.7. Caso a LICITANTE seja reprovada, desconsiderada ou desclassificada, na prova de conceito seja, a LICITANTE com a segunda melhor oferta será convocado e assim, sucessivamente, até que se identifique a LICITANTE que atenda por completo os requisitos da prova de conceito.
- 16.1.8. Será emitido um relatório sucinto descrevendo os testes realizados e contendo a aprovação ou não na prova de conceito.
- 16.2. **ROTEIRO DE AVALIAÇÃO PARA A FUNCIONALIDADE DE DIGITALIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**
- 16.2.1. Para análise da funcionalidade de digitalização, serão realizados os seguintes testes, tanto pelo vidro de exposição quanto pelo sistema ADF: Digitalização de 20 (vinte) páginas monocromáticas e 10 (dez) policromáticas, para um diretório na rede, com solução de OCR aplicada; Os documentos utilizados nos testes serão recém-impressos, sem dobras, amassados, grampos ou furos. Serão verificados os seguintes requisitos:
- 16.2.1.1. Confirmação de funcionalidade de geração de arquivo PDF/A com conteúdo pesquisável (OCR em português);
- 16.2.1.2. Após a digitalização e geração do arquivo, será feita pesquisa por 5 palavras aleatórias contidas no documento digitalizado. Será aceito o requisito quando 4 palavras pesquisadas forem corretamente localizadas;
- 16.2.1.3. Após a digitalização e geração do arquivo, parte do texto será aleatoriamente marcado com o mouse, copiado para memória (ctrl+c) e colado no bloco de notas do Windows. Será aceito o requisito quando 90% das palavras contidas no texto original corresponder ao texto copiado.
- 16.3. **ROTEIRO DE AVALIAÇÃO PARA A FUNCIONALIDADE DE IMPRESSÃO**
- 16.3.1. Para análise da funcionalidade de impressão, poderão ser impressos documentos nos formatos: DOC, DOCX, XLS, XLSX, TXT, página de teste, páginas *web*, *e-mail*, PPT, PDF e JPG, podendo ser de até 20 (vinte) páginas cada. A impressão deve ocorrer em modalidade duplex frente e verso, no modo normal/padrão da impressora. Serão verificados os seguintes requisitos:
- 16.3.1.1. Confirmação de impressão retida. Será enviado para a impressora 10 impressões, tipificadas acima. O equipamento deverá ser capaz de reter as 10 impressões e liberar apenas uma delas (a critério do técnico da CONTRATANTE). A liberação das impressões deverá ocorrer através de autenticação integrada com AD, crachá de aproximação RFID (para as unidades que requisitaram tal funcionalidade) e PIN;
- 16.3.1.2. Confirmação da velocidade de impressão. O tempo de impressão será aferido por cronômetro e contará a partir do momento em que for audível o mecanismo de início de transporte de papel (eliminando assim o tempo de aquecimento) e terminará quando a última folha impressa for disponibilizada na bandeja de saída. Será aceito o equipamento que atingir, no mínimo 90% da performance declarada no requisito.
- 16.4. **ROTEIRO DE AVALIAÇÃO PARA OS SISTEMAS DE BILHETAGEM, DE CONTROLE DE COTAS E DE ABERTURA DE CHAMADOS TÉCNICOS**
- 16.4.1. Para análise das funcionalidades atribuídas ao sistema de bilhetagem e de controle de cotas, serão verificados os seguintes requisitos:
- 16.4.1.1. Confronto entre os valores contabilizados pelo *software* de bilhetagem e pelos contadores dos equipamentos;
- 16.4.1.2. Acompanhamento pelo sistema de controle de cotas a diminuição da cota de impressão de usuário cadastrado no sistema para exemplificação;
- 16.4.1.3. Adição de cota de impressão para o usuário;
- 16.4.1.4. Identificação do usuário que realizou a impressão e visualização do documento impresso;
- 16.4.1.5. Simular a abertura de chamado e verificar o devido registro no sistema ou conjunto de sistemas disponibilizado para a prestação dos serviços. Demonstrar também a solução e os registros provenientes dessa ação no sistema ou conjunto de sistemas.
17. **DA DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA**
- 17.1. As despesas decorrentes da contratação prevista neste Termo de Referência serão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento Geral da União.
- 17.2. Em observância do Art. 13 do RLCE, que determina que o valor estimado do procedimento licitatório será sigiloso, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas, facultando-se sua publicidade, mediante justificativa, não foi divulgado neste Termo de Referência o valor estimado para a licitação.
18. **DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**
- 18.1. O prazo de vigência do contrato será de 48 (quarenta e oito) meses, contado a partir da data de sua assinatura.
- 18.2. Considerando a natureza do contrato, como serviço, o mesmo poderá ser prorrogado por mais 12(doze) meses, conforme legislação vigente.
19. **TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**
- 19.1. Embora a **Lei n.º 13.709/2018**, conhecida como **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, não determine expressamente a obrigatoriedade de fixação de cláusulas contratuais sobre o tratamento de dados pessoais (uma vez que a lei incide independentemente de ato formal das partes), tal ajuste é considerado boa prática pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- 19.2. Em razão disso, é recomendável que sejam inseridas em contrato cláusulas sobre o tratamento de dados pessoais.
- 19.3. Portanto, recomenda-se, preferencialmente dentre as obrigações da CONTRATADA, o seguinte:
- 19.4. A CONTRATADA comprometer-se-á, em relação à Lei n.º 13.709/2018 (LGPD):
- 19.5. Adotar medidas para adequação de suas operações ao cumprimento das legislações de proteção de dados pessoais aplicáveis e das orientações emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), bem como seguir as instruções fornecidas pela CONTRANTE, inclusive as fixadas na sua Política de Proteção de Dados Pessoais e demais normas e orientações da Ebserh;
- 19.6. Assegurar que esse tratamento será limitado ao mínimo necessário para o alcance da(s) finalidade(s) proposta(s);
- 19.7. Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar;
- 19.8. Adotar medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais, adequadas para assegurar a proteção dos direitos dos titulares de dados pessoais;
- 19.9. Orientar seus colaboradores, contratados ou prepostos de qualquer natureza sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, bem como a não divulgar indevidamente informações que envolvam dados pessoais a que tenham acesso;
- 19.10. Apresentar todos os dados e as informações solicitados pela CONTRATANTE em relação ao tratamento de dados pessoais e/ou adotar as providências indicadas;

- 19.11. Permitir e contribuir, sempre que necessário, para a realização de auditorias e inspeções relativas à proteção de dados pessoais, realizadas pela CONTRATANTE ou por ela designadas;
- 19.12. Não subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais, salvo com prévia autorização por escrito da CONTRATANTE e, nessa hipótese, exigir de subcontratados o cumprimento dos deveres decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, permanecendo integralmente responsável por garantir a sua observância;
- 19.13. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, em prazo razoável, qualquer incidente de segurança, tais como acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, com as informações previstas no § 1º do Art. 48 da LGPD;
- 19.14. Reparar os danos patrimonial, moral, individual e/ou coletivo causados a outrem pelo tratamento de dados pessoais, quando descumprir as obrigações da legislação de proteção de dados, quando não tiver seguido as instruções lícitas da CONTRATANTE e/ou quando não adotar as medidas de segurança previstas no Art. 46 da LGPD;
- 19.15. Encerrado o tratamento de dados pessoais pelas partes, nos termos do Art. 15 da LGPD, eliminá-los, salvo nas hipóteses previstas no Art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 19.16. Ademais, as cláusulas sobre o tratamento de dados pessoais podem ser ajustadas ou complementadas com parâmetros e requisitos adicionais, especialmente em razão do que prevê o item 7 do Anexo I da Instrução Normativa SGD/ME n.º 1/2019, incluído pela Instrução Normativa SGD/ME n.º 31/2021, aplicável no que for compatível com o **RLCE 2.0**.
20. **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE**
- 20.1. A Equipe de Planejamento da Contratação - EPC declara que, em razão do que prevê o item 7 do Anexo I da Instrução Normativa SGD/ME n.º 1/2019, incluído pela Instrução Normativa SGD/ME n.º 31/2021, aplicável no que for compatível com o **RLCE 2.0**, foram observados e atendidos os **requisitos e obrigações de Segurança da Informação e Privacidade - SIP**, declarados no item **7 do Anexo I da Instrução Normativa - IN SGD/ME n.º 1/2019**.
21. **DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**
- 21.1. O pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia útil, a contar da emissão da nota fiscal de faturamento, após o ateste do serviço.
- 21.2. A CONTRATADA somente poderá emitir a nota fiscal de faturamento após o aceite do Fiscal Técnico da CONTRATANTE.
- 21.3. Constatando alguma incorreção nas notas fiscais que desaconselhe o seu pagamento, o prazo será contado a partir da respectiva regularização. O uso da carta de correção será admitido nos casos previstos pelas legislações tributárias.
- 21.4. A nota fiscal deverá ser emitida em favor da CONTRATANTE, conforme endereço e CNPJ constante no contrato.
- 21.5. Deverá ser indicado na nota fiscal o número deste contrato, o mês de referência, a quantidade consumida de cada item do serviço, o valor unitário, o valor total, a referência à(s) Ordem de Serviço(s), o nome do banco, a agência e número da conta corrente onde será efetuado o pagamento.
- 21.6. Os valores dos tributos incidentes sobre os serviços ora contratados deverão ser destacados na respectiva nota fiscal, sempre que a legislação tributária permitir, sendo certo que, no preço ajustado, já estarão inclusos os valores dos referidos tributos.
- 21.7. O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da CONTRATADA, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.
- 21.8. Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade do serviço.
- 21.9. Os custos de eventuais erros de recolhimentos de impostos sob a responsabilidade da CONTRATANTE, em decorrência de informações incorretas por parte da CONTRATADA, serão cobrados desta, que se obriga a ressarcir aquele no prazo de 5 (cinco) dias da notificação, sujeita às penalidades previstas no contrato.
- 21.10. A documentação de cobrança não aceita pela CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para a devida correção, com as informações que motivaram sua rejeição pela fiscalização.
- 21.11. A devolução da documentação de cobrança, não aprovada pela CONTRATANTE, não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.
- 21.12. O valor referente à multa ou à glosa será descontado de qualquer fatura ou crédito existente no CONTRATANTE em favor da CONTRATADA. Caso esse valor seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada em fatura posterior ou administrativamente ou judicialmente, se necessário.
- 21.13. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.
- 21.14. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 21.15. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 21.16. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 21.17. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 21.18. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.
- 21.19. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:
- 21.19.1.  $EM = I \times N \times VP$ , sendo:
- 21.19.1.1. EM = Encargos moratórios;
- 21.19.1.2. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- 21.19.1.3. VP = Valor da parcela a ser paga.
- 21.19.2.  $I = \text{Índice de compensação financeira} = 0,00016438$ , assim apurado:
- 21.19.2.1.  $I = (TX)$ ;
- 21.19.2.2.  $I = (6 / 100) / 365$ ;
- 21.19.2.3.  $I = 0,00016438$ ;
- 21.19.2.4.  $TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$ .
22. **DO REAJUSTE CONTRATUAL**
- 22.1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.
- 22.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação pela CONTRATANTE, a partir do Índice Nacional de Preços a Consumidor Amplo - IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 22.3. Deverá haver consulta formal à CONTRATADA quanto à possível renúncia ao direito ao reajuste a cada anualidade, ou redução do percentual aplicável.
- 22.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos do reajuste anterior.
- 22.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 22.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 22.7. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 22.8. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 22.9. O reajuste será realizado por apostilamento.
23. **DA GARANTIA CONTRATUAL**
- 23.1. A CONTRATADA fica obrigada a prestar garantia contratual no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do Contrato, em uma das modalidades previstas no Art. 70, §1º, da Lei 13.303/2016:
- 23.1.1. Caução em Dinheiro;
- 23.1.2. Seguro Garantia;
- 23.1.3. Fiança Bancária.
- 23.2. O documento original, ou cópia autenticada deste, referente à garantia contratual, deverá ser entregue à CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias úteis após o início de vigência do Contrato;
- 23.3. Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA, pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, etc.) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual;
- 23.4. O CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, e satisfação de prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros, na execução do objeto contratual por culpa ou dolo da CONTRATADA;
- 23.5. No período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, o valor da garantia eventualmente utilizado pela CONTRATANTE;
- 23.6. Sobre a Liberação ou Restituição da Garantia Contratual:
- 23.7. Ao fim da vigência do contrato, conforme especificado neste termo de referência, a CONTRATADA deverá realizar a solicitação formal da devolução da garantia contratual prestada.



23.8. A garantia prestada pela CONTRATADA somente será liberada ou restituída, atualizada monetariamente quando em dinheiro, após a execução do Contrato e o integral cumprimento de todas as cláusulas pactuadas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros, na execução do objeto contratual por culpa ou dolo da CONTRATADA e mediante a emissão do documento formal de fiscalização final do contrato.

24. **REGIME DE EXECUÇÃO**

24.1. O Objeto deste contrato será executado sob o regime de contratação por preço unitário, em conformidade com o disposto no inciso I, Art. 8º, do Regulamento de Licitações e Contratos da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.

25. **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**

| # | EVENTO                                           | PRAZO                                                      | PERCENTUAL PAGO      |
|---|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1 | Elaborar Ordem de Serviço                        | Dia D                                                      | 0% (zero)            |
| 2 | Disponibilizar Ordem de Serviço para o Preposto  | Dia D                                                      | 0% (zero)            |
| 3 | Realizar a entrega e instalação dos equipamentos | Conforme Item 5.5.2 deste Termo de Referência.             | 0% (zero)            |
| 4 | Prestação do Serviço Mensal                      | Após o evento #3, ciclo mensal.                            | 0% (zero)            |
| 5 | Apuração do Faturamento Mensal                   | Até 10 (dez) dias corridos, subsequente ao evento #4.      | 0% (zero)            |
| 6 | Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP) | Até 2 (dois) dias úteis, após a conclusão do evento #5.    | 0% (zero)            |
| 7 | Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) | Até 10 (dez) dias corridos, após a conclusão do evento #6. | 0% (zero)            |
| 8 | Emissão da Nota Fiscal para Faturamento          | Após o evento #7                                           | 0% (zero)            |
| 9 | Ateste e Realização do Pagamento                 | Até 10 (dez) dias úteis, após o evento #8.                 | 100% (cem por cento) |

26. **DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**
- 26.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela **Portaria nº 18613189**, de 28 de dezembro de 2021.
- 26.2. Conforme o §6º do Art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

|                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>(assinado eletronicamente)</div> <div><b>Aluizio Nunes da Silva Junior</b><br/>Chefe da Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação - UISTI<br/>Hospital Universitário Antonio Pedro - Huap-UFF</div> | <div>(assinado eletronicamente)</div> <div><b>Geovane Nascimento da Silva</b><br/>Técnico de Informática<br/>Hospital Universitário Antonio Pedro - Huap-UFF</div> | <div>(assinado eletronicamente)</div> <div><b>Paulo Roberto de Araújo</b><br/>Chefe da Divisão de Administração e Finanças - DAF<br/>Hospital Universitário Antonio Pedro - Huap-UFF</div> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><b>Autoridade Máxima da Área de TIC</b></div> <div><div>(assinado eletronicamente)</div><div><b>Rodrigo Paula Campos</b><br/>Chefe Substituto do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital - SETISD<br/>Hospital Universitário Antonio Pedro - Huap-UFF</div></div> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Paula Campos, Chefe de Setor, Substituto(a)**, em 20/04/2023, às 11:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Geovane Nascimento Da Silva, Técnico(a) em Informática**, em 20/04/2023, às 12:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Aluizio Nunes Da Silva Junior, Chefe de Unidade**, em 20/04/2023, às 13:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto de Araujo, Chefe de Divisão**, em 20/04/2023, às 18:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **29274995** e o código CRC **89B556BA**.